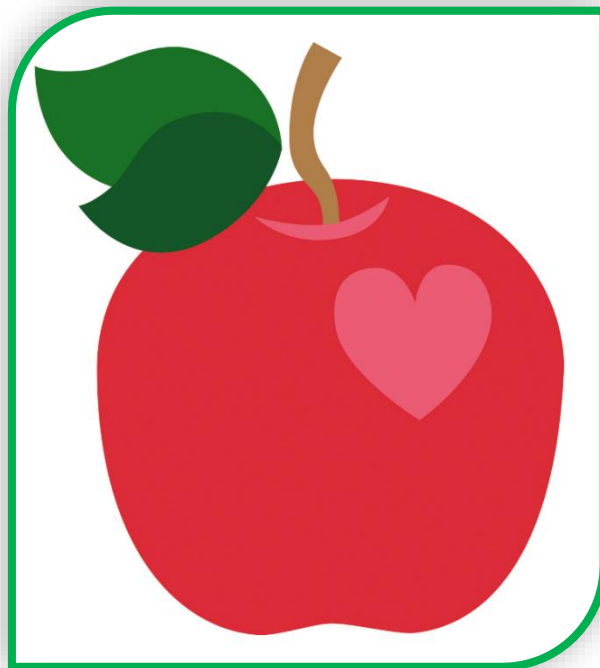


Tuetun asumisen yksikkö Silmu

Omaevalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omaevalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
4	Riskienhallinta	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	7
4.2	Riskienhallinnan vastuut	8
4.3	Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen	9
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	11
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	12
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
5.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi	12
5.2	Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat	13
5.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	13
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	13
5.5	Asiakkaan kohtelu	15
5.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute	15
5.7	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva	16
6	Palvelujen sisällön omaevalvonta	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	19
6.2	Ravitseminen	20
6.3	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	20
6.4	Terveysten ja sairaanhoidon toteuttaminen	21
6.5	Lääkehoito	22
6.6	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	22
6.7	Monialainen yhteistyö	22
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	23
7.1	Henkilöstö	23
7.2	Henkilöstön rekrytointi	24
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	25
7.4	Toimitilat	26
7.5	Teknologiset ratkaisut	26
7.6	Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	27
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	29
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	30
10	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden nimi/nimet (Julkinen tai yksityinen palveluntuottaja ylläpitämä toiminnallinen ja hallinnollinen kokonaisuus) Nuorten aikuisten jälkihuolto, tuetun asumisen yksikkö Silmu
Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden osoite ja vastuuhenkilön nimi(nimet) ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti) Tuetun asumisen yksikkö Silmu, Uudenmaantie 5 D 2, 04410 Järvenpää esihenkilö, Minna Lindqvist p. 040 807 4376 Nuorten aikuisten jälkihuolto Järvenpää, Kirkkotie 3, Minna Lindqvist p. 040 807 4376
Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan osoite, nimi ja yhteystiedot Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen oma asumispalveluyksikkö
Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan: Kohderyhmä: lastensuojelun jälkihuoltoon oikeutetuille nuorille aikuisille tarkoitettua tuettua asumista, jossa nuoria tuetaan kokonaisvaltaisesti itsenäiseen asumiseen / elämiseen. Asiakaspaikkoja: 16 ja yksikkö sijaitsee Järvenpäässä.
Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman sähköisestä laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta vastaava(-t), esihenkilö (-t) (nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet) Jälkihuollon esihenkilö Minna Lindqvist, p. 040 807 4376, minna.lindqvist@keusote.fi Koordinoiva esihenkilö Hanne Niemi, p. 050 497 0595, hanne.niemi@keusote.fi Tulosalueen päällikkö Nina Tommola, p. xxxx, nina.tommola@keusote.fi

Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus on osa aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelujen tulosaluetta, jota johtaa aikuisten päihde-, mielenterveys- ja sosiaalipalvelujen päällikkö. Aikuisten sosiaalipalvelujen ja työhön kuntoutuksen tulosityksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa aikuissosiaalityön, nuorten aikuisten jälkihuollon, maahanmuuttajapalveluiden, sosiaalisen kuntoutuksen ja TYM-yhteistoiminnan toimintakokonaisuudesta sekä toimii lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Koordinoivan esihenkilön muodollinen kelpoisuusvaatimus on sosiaalityöntekijä VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito.

Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö Minna Lindqvist vastaa Silmun arjen operatiivisesta toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Minna Lindqvistin muodollinen kelpoisuusvaatimus on sosiaalityöntekijä VTM/YTM sekä riittävä johtamistaito. Hän toimii myös yksikön asiakkaiden vuokranantajan roolissa.

Palveluyksikön palvelulle asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Silmu-asunnot ovat Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen oma asumispalveluyksikkö, jonka toiminta, käytännöt ja prosessit vastaavat Keusoten laatuvaatimuksia. Palveluun hakeutuminen tapahtuu vastuutyöntekijän arvioin ja hakemuksen kautta. Laatua varmistetaan esimerkiksi säännöllisillä tiimikokouksilla, työn säännöllisellä kehittämisellä ja saatujen asiakaspalautteiden ja turvallisuuspoikkeamien kautta. Silmun tuetun asumisen yksikön toimintaa valvotaan Keusoten valvontakoordinaattoreiden toimesta säännöllisesti.

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

- Siivouspalvelut: Palmia Oy sekä Järvenpään Mestariasunnot Oy
- Kiinteistöhuolto: Järvenpään Mestariasunnot Oy
- Vuokravalvonta: Järvenpään Mestariasunnot Oy
- Jätehuolto: Kiertokapula, Suomen tietoturva
- Vartijapalvelut: SOL Kiinteistöpalvelut Oy
- Henkilöturvajärjestelmä: Loihde Trust
- Turvallisuuspalvelut: SOL

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 suoraan hankintana 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 ja työhön kuntoutuksessa ei käytetä alihankintaa. Tulosityksikössä 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 yhdessä Silmun henkilöstön sekä esihenkilön toimesta. Silmun 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 Silmun toimiston pöydällä ja lisäksi se löytyy IMS:stä. Mahdolliset muutokset tiedotetaan henkilöstölle jälkihuollon yhteisissä tiimipalavereissa.

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, Silmun ohjaajien toimistossa D 2 ja IMS:ssä.

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 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.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Silmun tuettu asuminen on tarkoitettu lastensuojelun jälkihuoltoon oikeutetuille nuorille aikuisille, jotka tarvitsevat tukea arjen hallintaan ja itsenäisen asumien harjoitteluun. Silmun ohjaajat tarjoavat apua muun muassa, taloudenhoidossa, terveydenhuollossa, sosiaalisten taitojen ylläpitämisessä sekä opinnoissa ja työelämän aloittamisessa. Tuetulla asumisella myös ennaltaehkäistään nuorten aikuisten asunnottomuutta ja syrjäytymistä. Palveluun ohjaututaan nuorten aikuisten jälkihuollon kautta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Silmu tuottaa palveluja Keusoten eettisten periaatteiden ja sosiaalialan eettisen ohjeistuksen mukaisesti. Silmun palvelulla tuetaan asiakkaan hyvinvointia ja elämänhallintaa sekä ehkäistään syrjäytymistä, raskaampien asumispalvelujen tarvetta sekä asunnottomuutta. Tavoitteena on asiakkaan siirtyminen tuesta asumisesta itsenäiseen asumiseen. Silmun ohjaajilla 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 henkilöstöpalavereissa.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti kokonaisturvallisuuden, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet (riskien selvittäminen), joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen (johtopäätökset).

Silmussa turvallisuudesta vastaa nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö. Yksikön ohjaajat vastaavat omalta osaltaan työturvallisuudesta ja asiakkaiden turvallisen asumisen ohjauksesta. Työntekijät testaavat mm. kuukausittain asuntojen palovaroittimet, henkilöhälyttimet ja perehdyttävät uudet asukkaat turvallisuuskäytäntöihin.

Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta tiedotetaan jokaista työntekijää perehdytyksen yhteydessä, jonka lisäksi jokaisella työntekijällä on pääsy Keunettiin, jossa asiassa on ohjeistus. Ohje kerrataan tarvittaessa henkilöstökokouksessa. Silmussa laaditaan vuosittain yhdessä työntekijöiden 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 kuukausittain yhteisessä henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa työntekijäkohtaisesti, sekä sovitaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet. Muistutukset ja kantelut käsitellään yhdessä asianosaisten työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Esihenkilö vastaa viimesijaisesti epäkohtiin puuttumisesta, korjaavien toimenpiteiden kohdentamisesta ja riittävydestä.

Silmun asiakkaiden kanssa käydään keskustelua turvallisuusasioista ja käytännöistä heidän muuttaessa Silmuun sekä ohjaajien vierailuilla asunnoissa asumisen ajan.

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
- 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
- Asumispalvelun kriteerit, hakuohje sekä palvelukuvaus

4.2 Riskienhallinnan vastuut

Esihenkilön vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen (kokonaisturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen) liittyvissä asioista. Esihenkilö vastaavaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen sekä osaamisen hallintaan on osoitettu riittävästi aikaa ja voimavaroja. Esihenkilö vastaa työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä turvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin osaamisen hallintaa lisääviin koulutuksiin. Osallistumista on seurattava ja dokumentointi osoitettava sitä pyydetessä.

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

Silmussa laaditaan vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa riskienarviointi, jossa mahdolliset riskitilanteet pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään ennalta sekä sovitaan yhteiset toimintatavat

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

Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö vastaa yksikön riskienarvioinneista ja turvallisuuteen liittyvästä johtamisesta Keusoten ohjeiden ja yksikön omien toimintakäytänteiden mukaisesti. Tarvittavilta osin tukena koordinoiva esihenkilö, tulosaluepäällikkö, Keusoten turvallisuusasiantuntijat ja työsuojelu. Keusoten valmiuspäällikkö vastaa valmiustyöstä Keusotetasoisesti.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen

Silmu noudattaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia sekä turvallisuusohjeita. Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan poikkeuksetta esimiehelle ja tehdään Laatuportti-ilmoitukset. Jokainen työntekijä on koulutautunut Laatuportti-järjestelmän käyttöön ja se on osa perehdytystä. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi tehdään ja päivitetään säännöllisesti ohjeistuksen mukaan Arvioinnin sekä tapahtuneiden haittojen ja vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöittäin toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi sekä seuranta-aikataulu, jota päivitetään vuosittain.

Haitta- ja vaaratapahtumien-, poikkeamien- ja epäkohtien ilmoittamisjärjestelmä

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

- **Epäkohtailmoitus:** epäkohta, kun toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, kuten asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista.
- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.
- **Whistleblow:** havainto tai epäily yleisen edun vastaisesta toimintaa.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa Keusote henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti-tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee ottaa sähköisessä järjestelmässä käsittelyyn 2 viikon kuluessa ilmoituksesta. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää

ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö seuraa ilmoituksen etenemistä ja tarvittaessa informoi esihenkilöään asian keskeneräisyydestä. Ilmoitus tulee olla valmiiksi käsitelty 2 kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuojatietoturvailmoituksista 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 selvityspyynnöt, ohjaus, annetut korjaus määräykset/kehotukset sekä päätökset ohjautuvat Silmun esihenkilölle, joka koordinoi asiaa ja niistä tulleet raportit huomioidaan käytännön työssä ja sen kehittämisessä.

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen [Keusote.fi](https://www.keusote.fi) verkkosivujen "Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella" (asiakas täyttää).

Yksikön riskien arviointi

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

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje henkilökunnalle löytyy IMS-järjestelmästä ja sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin).

4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa Laatuportti-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnan epäkohtailmoituksiin yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen korjaavista toimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia

aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet 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. Esihenkilö valvoo toteutumista. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Tukiasumisyksikkö Silmun asiakkaiden omatyöntekijänä toimii jälkihuollon sosiaalityöntekijä (erityistä tukea tarvitsevat nuoret) tai erityissosiaaliohjaaja. Tuetun asumisen ohjaaja ja sosiaaliohjaaja toimivat asiakkaiden lähityöntekijöinä. Asiakkaille laaditaan säännöllisesti asiakassuunnitelmat yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa. Suunnitelmiin kirjataan asiakkaan asumispalvelun tavoitteet ja konkreettiset keinot ja vastuuhenkilöt tavoitteiden edistämiseksi. Asumispalvelun näkökulmasta tavoitteita voivat olla esim. arjenhallinnan edistäminen (rutiinit, vuorokausirytmii ym), kodinhoitotaitojen edistäminen (siivous, pyykkihuolto ym), taloudenhallintataitojen edistäminen (etuudet, vuokranmaksu, laskut ym). Henkilöstö arvioi asiakkaan palvelutarvetta säännöllisesti arjessa. Suunnitelmat kirjataan asiakastietoihin.

Asukasvalinnoissa huomioidaan nuorten aikuisten jälkihuollon asumispalvelujen kriteerit sekä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen poistumisturvallisuus selvityksessä määritellyt kriteerit asukasvalintoihin.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Asumispalvelua haetaan hakemuksella asiakastietojärjestelmän kautta. Hakemukset käsitellään asukasvalintapalaverissa säännöllisesti esimiehen, asiakkaan omatyöntekijän ja tuetun asumisen ohjaajan toimesta ja asiakas saa siitä päätöksen. Mikäli tuettu asuminen todetaan asiakkaalle sopivaksi, kutsutaan asiakas tutustumaan yksikköön.

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

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Silmussa jokaiselle asiakkaalle on laadittu jälkihuollon asiakassuunnitelma, josta vastaa asiakkaalle nimetty omatyöntekijä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tavoitteet ja keinot tuetun asumisen ajalle. Tukityön etenemistä ja asiakkaan sen hetkistä tuen tarvetta arvioidaan koko asumisjakson ajan. Suunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuu asiakkaan lisäksi hänelle nimetty omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai erityissosiaaliohjaaja), Silmun ohjaaja sekä tarvittaessa muuta asiakkaan verkostoa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

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

Silmun ohjaajat ovat mukana asiakkaan asiakassuunnitelman tekemisessä ja päivittämisessä.

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

Silmun palvelut perustuvat asiakkaan tuen tarpeeseen. Asiakas, asiakkaan omatyöntekijä, yksikön ohjaajat ja asiakkaan verkosto laativat yhdessä asiakassuunnitelman, jossa asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet on huomioitu. Silmussa noudatetaan Valviran antamaa ohjeistusta koskien sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista (15.3.2013).

Asiakkaalle kerrotaan tapaamisten yhteydessä hänen oikeuksistaan sekä asiakirjojen laatimisesta ja dokumentoinnista. Asiakkaan mielipide ja näkemys häntä koskevissa asioissa kirjataan 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. Silmun palvelut perustuvat pääsääntöisesti vapaaehtoisuuteen. Asiakas voi itse päättää hakeeko ja ottaako vastaan palvelua tai etuutta. Asiakkaalla on halutessaan oikeus muuttaa pois Silmusta ja lopettaa jälkihuollon asiakkuus.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Silmussa asuntoihin tehdään kuukausittain palo- ja turvallisuustarkastus, joka on pelastusviranomaisena ohjeistama. Tällöin henkilökunta käy jokaisessa asunnossa varmistamassa, että esim. palovaroittimet toimivat, oli asiakas paikalla tai ei. Nämä asunnoissa käynnit sovitaan aina asiakkaan kanssa etukäteen.

Asiakkaat asuvat Silmussa huoneenvuokralain mukaisella vuokrasopimuksella. Henkilökunta ei mene asiakkaiden asuntoihin omilla avaimillaan kuin vain poikkeustilanteissa. Henkilökunta voi tarvittaessa mennä asiakkaan asuntoon yleisavaimella, jos olisi syytä epäillä asunnon kunnossapitoon liittyviä vakavia haasteita (esim. asuntoa olisi rikottu, vesivahinko) tai olisi syytä epäillä asiakkaalle sattuneen jotain (esim. sairauskohtaus) eikä häntä ole tavoitettu muuten. Näistä käytännöistä kerrotaan asiakkaille asumisen aikana ja näistä käynneistä tehdään kirjaus myös asiakastietojärjestelmään.

Tuetun asumisen sääntöjen rikkomiseen on olemassa varoituskäytäntö, josta asukkaita informoidaan jo haastatteluvaiheessa. Vuokranantajalla on oikeus puuttua asumisen häiriöihin huoneenvuokralain mukaisilla sanktioilla (huomautukset, varoitukset, asumisen päättäminen).

Esihenkilö vastaa huoneenvuokralain mukaisista toimenpiteistä. Asuminen voidaan myös päättää esimerkiksi, jos asiakkaalle kertyy säännöllisesti ohjauksesta ja sopimuksista huolimatta vuokravetä, asiakas ei suostu tapaamaan ohjaajia, asiakas rikkoo toistuvasti järjestyssääntöjä tai asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkaavasti. Asumisen päättämisestä ja sen syistä keskustellaan asiakkaan kanssa ja tätä on pääasiassa aina edeltänyt prosessi, jossa on pyritty saamaan tilanne korjattua. Tarvittaessa vuokranantaja voi joutua hakemaan vuokrasuhteen purkua ja hädän, jos ehdot täyttyvät.

5.5 Asiakkaan kohtelu

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

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

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

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

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne

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

5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

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

Silmun asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan, laadun ja omaohjelmien suunnitteluun ja kehittämiseen mm. ohjaajien tapaamisilla. Toimintakulttuuri pyritään pitämään niin avoimena, että palautetta pystytään antamaan myös suoraan kasvotusten. Asiakaskokemuksia kerätään jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti. Käytössä myös Keusoten sähköinen Roidu-asiakaspalautejärjestelmä. Vuosittain pidetään Roidu-palautteen antamiseen liittyen teemaviikot,

jolloin asiakkaita motivoidaan ja ohjataan antamaan palautetta myös Keusoten järjestelmän kautta.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa ja sitä pyydetään asiakkailta tapaamisten ja toiminnan ohessa. 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. Tietosuojaan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteen antamisesta ja palautekanavista kerrotaan Silmun asiakkaille suullisesti. Jälkihuollon tiimikokouksissa on varattu oma kohtansa asiakaspalautteen käsittelemiselle, jolloin saatu kirjallinen ja suullinen palaute käydään läpi.

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 vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutus käsitellään siinä palveluyksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön johto antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

*Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää*

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden käsittelyä koskevan toimintaohjeen sekä muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

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

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

Mahdolliset Silmun tuetun asumisen palveluun kohdentuvat muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset ohjautuvat jälkihuollon esihenkilön käsiteltäväksi. Valvontapäätökset käydään koko henkilöstön kanssa läpi ja työstetään yhdessä tarvittavat kehittämiskohdat.

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30-15, ti-ke klo 8.30-12.00, to klo 9-15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. 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 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 Silmun asiakkaalle on nimetty lastensuojelulain mukainen omatyöntekijä. 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

Silmussa tarjottavien palveluiden tavoitteena on arvioida ja tukea asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Tätä toteutetaan yksilöllisen suunnitelman ja tavoitteellisen toimintakykyä ja kuntoutumista tukevan toiminnan avulla. Asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa sekä viettää aikaa ja osallistua nuorten yhteiseen toimintaan ryhmätilassa. Asiakkailla on mahdollista osallistua sosiaalisen kuntoutuksen työtoimintaan, josta vastaa sosiaalinen kuntoutus ja sinne tehdään erillinen päätös asiakassuunnitelmassa sopien.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Silmun asiakkaiden tilanne huomioidaan 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. Käytössä on Kaiku-kortti mahdollisuus, josta Silmun ohjaajat tiedottaa asiakkaita. Jälkihuollosta myönnetään myös harkintaan perustuvaa taloudellista tukea harrastukseen.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Silmun asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan tekemällä säännöllisesti havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja arjenhallintataidoista. Henkilökunta työskentelee lähellä asiakasta, hänen toimintaympäristössään ja on usein hyvin tietoinen asiakkaan tilanteesta, voimavaroista ja tuen tarpeista. Henkilökunta arvioi säännöllisesti ohjauskeinojensa ja menetelmiensä toimivuutta ja muuttaa niitä tarvittaessa. Havainnot ja arviot sekä asukkaan kanssa käydyt säännölliset keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään.

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Silmussa asuvat asiakkaat vastaavat itse omasta ruokahuollostaan. Henkilökunta ohjaa ruuanlaitossa tarvittaessa.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Silmun asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ravitsemusta ei systemaattisesti seurata. Asiakkaan yleisvointia havainnoidaan tapaamisten yhteydessä kuten muutakin toimintakykyä. Asiaan puututaan tarpeen vaatiessa. Asiakkaita ohjataan arjessa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Tarvittaessa autetaan ruokaostosten tekemisessä sekä ruuan valmistuksessa.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Ei koske Silmun toimintoja.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske Silmun toimintoja.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Silmun ohjaajat ohjaavat asiakkaita kotikäynneillä siivouksessa ja seuraavat asuntojen siisteyttä sekä asuntojen kuntoa. Epäkohtiin puututaan välittömästi. Käytössä esim. siivouskehotukset, joilla ohjataan asiakkaita huolehtimaan asunnon kunnossapidosta ja tähän on mahdollista saada ohjaajan tukea.

Jos kiinteistössä tai asunnoissa on jotakin korjattavaa, niin ohjaajat tekevät yhdessä asiakkaan kanssa huoltopyynnön kiinteistön omistajalle.

Silmun yhteistilojen siivouksesta vastaa Palmia Oy.

Pieneliöihin liittyviin ongelmiin on yksikössä olemassa omat toimintaohjeensa.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Silmun asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siisteydestä, puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Henkilökunta pyrkii varmistamaan, että asunnot ovat ns. asuttavassa kunnossa eikä liiallista palokuormaa ja jätettä kerry asunnon tasoille ja lattioille. Työntekijöiden perustehtävään kuuluu asiakkaiden ohjaus siivoamisessa ja tarvittaessa myös siivous yhdessä asiakkaan kanssa.

Jokainen Silmun työntekijä havainnoi omassa arjessaan silmämääräisesti toimiston siisteyttä sekä ilmoittaa mahdollisista puutteista esihenkilölle ja/tai kiinteistön siivouksesta vastaavalle

taholle. Silmun kaikissa toiminnoissa noudatetaan Keusoten yhteisiä hygieniohjeita, joita noudattamalla ehkäistään tartuntatauteja. Henkilöstö ylläpitää huolellista käsihygieniaa.

Silmun toimiston sekä ryhmätilan siivous on järjestetty ostopalveluna Palmia oy:ltä. Siivouksen sisältö on määritetty sopimuksessa.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Silmun kaikissa toiminnoissa toimitaan Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön antamien ohjeiden mukaisesti. Työntekijöitä on ohjeistettu jäämään etätöihin tai käyttämään hengityssuojainta lähityössä, mikäli työntekijällä on hengitystieoireita. Asiakkaat voivat saapua ajanvarauksille ja osallistua toimintaan vain täysin terveenä. Infektiokausien aikana kiinnitetään erityistä huomiota tilojen siisteyteen ja hygieniaan. Silmun asiakkaita ohjataan suojautumaan infektioilta ja huomioimaan esim. käsihygienia.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Keusoten omilla asumispalveluilla on yhteinen nimetty hygieniavastaava p (0504970705)

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Asiakkaita ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin perusterveydenhoitoon niin kiireettömissä kuin kiireellisissä tapauksissa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveystieteiden palvelujen ja hoitotahojen kanssa. Silmussa ei ole hoidollista vastuuta.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitulla verkostoilla: perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

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

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske Silmun toimintoja.

6.5 Lääkehoito

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Silmun tuetun asumisen henkilöstöllä ei ole lääkehoitovastuuta. Asiakkaat vastaavat joko itse tai kotihoidon tuella lääkehoidostaan.

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Silmun asiakkailla on mahdollisuus käyttää 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.

Nuorten aikuisten jälkihuollossa hallinnoidaan jälkihuoltoon oikeutettujen nuorten itsenäistymisvaroja siihen saakka, kunnes jälkihuolto päättyy. Itsenäistymisvaroja käytetään jälkihuollossa asiakkaan kanssa laaditun suunnitelman mukaisesti tukemaan jälkihuoltonuoren itsenäistymistä. Itsenäistymisvarojen kertymisestä, käytöstä ja prosessiin kuuluvien työntekijöiden vastuista on ohjeistus.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Silmun asiakkaat vastaavat itse omaisuudestaan. Henkilökunta ei säilytä asukkaiden omaisuutta.

6.7 Monialainen yhteistyö

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

Silmussa 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 sekä ostopalvelujen palveluntuottajat. Eri toimijoiden tehtävät ja roolit on kuvattu palveluprosesseissa sekä asiakaskohtaisissa suunnitelmissa.

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

Silmun yksikön turvallisuudesta vastaa lähiesihenkilö Minna Lindqvist. Turvallisuusvastaava on Silmun ohjaaja Minna Parkkinen. Lisäksi jokainen työntekijä vastaa osaltaan työn turvallisesta ja terveellisestä tekemisestä, turvallisuusohjeiden noudattamisesta sekä poikkeamien viivytyksettömästä ilmoittamisesta lähiesihenkilölle tai 112.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Silmun lähiesihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Keusoten turvallisuus- ja valmiusvastaaviin. Yhteistyötä voidaan tarpeen vaatiessa tehdä myös paikallispoliisien tai vartijoiden kanssa.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos.

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

Silmussa on olemassa ajantasaiset pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään säännöllisesti niille asetetuin määräajoin. Henkilöstö osallistuu Keusoten järjestämiin alkusammutuskoulutuksiin. Henkilökunta ja asukkaat ovat perehtyneet Silmun turvallisuuskävelyihin. Henkilöstöllä on riittävät ensiaputaidot ja niitä päivitetään tarvittaessa.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Silmussa on yksi (1) ohjaaja ja yksi (1) sosiaaliohjaaja. Nuorten aikuisten jälkihuollon esihenkilö toimii Silmussa esihenkilönä.

Henkilöstön rakenne:

- 1 tuetun asumisen ohjaaja
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 esihenkilö

Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Henkilöstö on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikoulutettuja sekä riittävän työkokemuksen omaavia. Työntekijät työskentelevät virka-aikana arkipäivisin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Henkilöstön riittävyyttä ja jakaantumista eri toimintoihin sekä työtehtäviin tarkastellaan säännöllisesti esihenkilöiden toimesta. Silmun henkilökunta noudattaa lakisääteisiä määräaikoja niissä tehtävissä, joihin ne on asetettu. Lisäksi jälkihuollossa on yhteisesti laadittu asiakas- ja potilastyön priorisointilista.

Yksikkö raportoi ja julkaisee henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet oma- ja valvontasuunnitelman 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/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Jälkihuollossa on tehty töiden priorisointilista ja priorisoitu henkilöstöön liittyvät tehtävät korkealle. Esihenkilöt ovat kalenteroineet aikaa kirjallisille työtehtäville ja ovat läsnä kokouksissa henkilöstön tavoitettavissa tulosityksikön vakioituneen 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 vakituksilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön

tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Silmun 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

Silmun palveluissa ei ole alle 18-vuotiaita eikä iäkkäitä asiakkaita.

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 Silmussa on käytössä yksikkökohtainen perehdyttämissuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Turvallisuuskävely toteutetaan työsuojeluparin toimesta osana perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Keunetissa ja Keusoten nettisivuilla.

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

Silmussa asiakkailla on omat asunnot, joihin heillä on avaimet. Asiakkailta voi käydä vieraita ja he voivat yöpyä asukkaan luona. Asunnot ovat vain asiakkaan käytössä vuokrasopimuksen voimassaollessa, eikä asuntoa käytetä asukkaan poissa ollessa muihin tarkoituksiin.

Silmun ryhmätila on asiakkaiden käytössä vain henkilökunnan kanssa ennalta sovitusti henkilökunnan ollessa paikalla. Toimistotiloissa voidaan tavata yksittäisiä asiakkaita. Toimistotiloissa on kaksi kulkureittiä asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi. Toimistossa voidaan tavata myös omaisia ja läheisiä ennalta sovitusti.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Silmussa tehdään vuosittain riskikartoitukset. Tällöin kartoitetaan laajasti riskit ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Yksiköissä tehdään myös turvallisuuskävelyjä sekä järjestetään talokokouksia säännöllisesti. Näissä molemmissa käsitellään tilojen turvallisuutta ja terveellisyyttä. 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.

Asuinympäristön riskit

Asuinympäristöön liittyvät riskit arvioidaan vuosittain riskikartoituksen yhteydessä. Työskentelyn painopiste on asiakkaiden omissa asunnoissa. Yksikön alueella saattaa liikkua myös muita ihmisiä.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Silmussa on käytössä manuaaliset lukot sekä henkilökunnalla on käytettävissä henkilöhälyttimet, joista hälytys ohjautuu suoraan Lohde Trust:lle. Kameravalvontaa ei ole.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei turva- tai kutsulaitteita.

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

Ei turva- tai kutsulaitteita

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Henkilöhälyttimet Lohde Trust.

7.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:

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

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

Esihenkilö vastaa, että palveluyksikössä laiteturvallisuus toteutuu, nimeää palveluyksikön laitevastaavan ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävien toteuttamisen.

Palveluyksikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään laitevastaava. Laitevastaavan tehtävät on määritetty. [Laitevastaavan tehtävät ks.

IMS https://keusote.ims.fi/spring/document/2975/approved/with_frames]

Silmussa ei ole terveydenhuollon laitteistoa.

Laiterekisteri

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

Silmussa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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

Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Laitteiden riskiluokitus, osaamisen varmistamisen määrittäminen ja laitekortti tehdään kaikille palveluyksikön käytössä oleville lääkinnällisille laitteille. Laitekorttiin kuvataan laiteosaamisen

varmistamisen oppimisprosessi, joka sisältää laitteen käytön teoreettiset perusteet, laitteenkäytön harjoittelun ja osaamisen todentamisen.

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

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

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske Silmun toimintoja.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Pegasos-OMNI360, ProConsona-OMNI360, WinHIT. Hyvinvointialueella on valmisteilla kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Käsikirja valmistuu osio kerrallaan. Valmiina on ohjeet vastaanottopalveluiden lääkäreille ja hoitajille. Myös potilaskertomuksen käytöstä kertova osio on valmis ja henkilöstön käytettävissä.

Silmussa on käytössä OMNI360 sosiaalihuollon järjestelmä.

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.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaoaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaalihuollon 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 yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvaluottouksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasuottouksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan 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 tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti-järjestelmä, jonne tehdään tietosuojaja- 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 tietosuojaja- 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

- asukaskansio

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 ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

7.8.2025 Järvenpäässä

Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Minna Lindqvist