



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vastaanotto- ja arviointiyksikkö Puistola

Hyvinvointia
yhdessä.

1 Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3	Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen	5
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	10
4.5	Asiakkaan itsemääräämisoikeus	10
4.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute	12
4.7	Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot	13
4.7.1	Muistutus	13
4.7.2	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat	14
5	Henkilöstö	15
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	15
5.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta	15
5.3	Sijaisten käytön periaatteet	16
5.4	Henkilöstön rekrytointi	16
5.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	17
6	Toimitilat, laitteet ja järjestelmät	18
6.1	Tilojen käytön periaatteet	18
6.2	Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet	18
6.3	Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut	19
6.4	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	19
7	Palvelujen sisällön omavalvonta	22
7.1	Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta	22
7.2	Yksikön ruokahuollon järjestäminen	23
7.3	Ravitsemuksen seuranta	23
7.4	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	23

7.5	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	25
7.6	Lääkehoito	25
7.7	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	27
7.8	Monialainen yhteistyö	27
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietojen käsittely	28
9	Omaevalvonnan riskienhallinta	29
9.1	Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen	29
9.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen	29
9.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
9.4	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi	33
10	Omaevalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	33
11	Omaevalvontasuunnitelman päivityksen tiedot	34

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 Hyvinkään Kotirinne, vastaanotto- ja arviointiyksikkö Puistola
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot Vastaanotto- ja arviointi yksikkö Puistola puh. 0504970500 Nukarinkatu 8 05800 Hyvinkää
Palveluyksikön palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan Lastensuojelun sijaishuollon vastaanotto- ja arviointi yksikkö, 7 nuorelle
Palveluyksikön vastuuhenkilöt Palveluyksikön esihenkilö: Sanna-Mari Sinisalo, 050 4970473, sanna-mari.sinisalo@keusote.fi Koordinoiva esihenkilö: Antti Sadeharju, 050 4970478, antti.sadeharju@keusote.fi Päällikkö: Nina Tommola, 050 4970624, nina.tommola@keusote.fi

2 Toiminta-ajatus ja arvot

Puistola tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöisen lastensuojelun lyhytaikaista sijaishuollon vastaanotto- ja arviointityöskentelyä alle 18-vuotiaiden sijoitettujen lasten kanssa. Sijoitukset kestävät keskimäärin kolme kuukautta. Tavoitteena on arvioida asiakkaan avun ja tuen tarpeita sekä edistää asiakkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä. Lisäksi tuemme ja edistämme asiakkaiden vastuunottoa omasta hyvinvoinnistaan. Toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkailta, yhteistyötahoilta ja henkilökunnalta tulevan palautteen pohjalta. Yhteistyö asiakkaan läheis- ja

työntekijäverkoston kanssa on toiminnassamme merkittävässä roolissa. Palvelun toteutus perustuu lastensuojelulakiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

- Luottamus
- Ihmislähtöisyys
- Vastuullisuus

Työskentelyn keskiössä on lapset ja heidän perheensä. Panostamme arvostavaan kohtaamiseen. Työssämme onnistuaksemme näemme toimivan yhteistyön verkostojen ja asiakkaiden kanssa ensiarvoisen tärkeänä. Arvioimme viikoittain tiimeissä työmme vaikuttavuutta suhteessa asiakkaisiin ja heidän tavoitteisiinsa. Sijoituksen päätyttyä keräämme kirjallisen asiakaspalautteen, jonka pohjalta myös arvioimme vaikuttavuutta.

Alihankintana/ostopalveluna palveluysikköön hankitut palvelut ja niiden tuottajat

Vartiointipalvelu SOL-kiinteistöpalvelut, Apteekkipalvelut Kirjavantolpan apteekki, Hyvinkää

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.

Palveluysikössä 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 sopimusvalvonnankiepiteet (sanktiot, reklamaatiot).

3 Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatua valvotaan omavalvonnallisesti, dokumenttien ja prosessien hallinnalla, haitta- ja vaaratapahtumien ja epäkohtailmoitusten käsittelynä hallintajärjestelmässä sekä Laatuportissa

palveluntuottajien valvonnan työkalun avulla. Laadunhallintaa toteutetaan myös osaamisen varmistamisella, jatkuvalla parantamisella, laadun tilannekuvauksilla ja Roidu-asiakaspalautejärjestelmästä saatavalla asiakaskokemustiedolla.

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.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja 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 neljä erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **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
- **Ilmoitus epäkohdasta ja sen uhasta**

Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksiin tulee reagoida kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että ilmoitusten kokonaismäärä nousee 3 % edelliseen vuoteen verrattuna ja läheltä piti-tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %.

Hyvinvointialueen tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus Laatuportissa.

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).

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

Omavalvonnasta ja yksiköiden toiminnasta vastaavat yksiköiden esihenkilöt yhteistyössä koordinoivan esihenkilön kanssa. Päällikkö hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Lähiesihenkilön työ on päivittäisjohtamista arjessa. Päivittäisjohtaminen tapahtuu vuorossa olevien työntekijöiden kanssa. Kerran viikossa on viikkotiimi, jossa käsitellään asiakasprosesseja, Joka kuukausi lähiesihenkilö tapaa koko työryhmän työohjauksen ja työryhmäkokouksen merkeissä. Koordinoiva esihenkilö tapaa yksiköiden esihenkilöitä joka viikkoisessa esihenkilötiimissä ja tarvittaessa useammin.

Palvelutoiminnan johtaminen

Puistolassa yksikön esihenkilö vastaa toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta. Käytännössä se tarkoittaa muun muassa henkilöstöjohtamista ja asiakasprosessien johtamista. Yksikön esihenkilö huolehtii, että laadukkaan lastensuojelutyön toteuttamiselle on riittävästi osaamista sekä riittävät resurssit ja puitteet.

Lähiesimies organisoii ja johtaa omaa toimintaansa siten, että aikaa riittää kaikkiin esimiestyön eri osa-alueisiin. Tähän liittyy etukäteen tehtävä työvuorosunnittelu, riittävä henkilöstömitoitus ja

työvuorojen työtehtävien suunnittelu ja järjestely. Esimiestehtävien organisointi on esihenkilön omalla vastuulla ja vaatii aktiivista oman työn johtamista. Tähän esimies saa tukea kollegoiltaan, työryhmältään ja omalta esimieheltään.

4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Asiakas tulee Puistolan vastaanotto- ja arviointiyksiköihin aina sosiaalityöntekijän sijoituspäätöksellä. Tätä on edeltänyt tilanteen ja palvelutarpeen arviointi, jossa asiakkaan on arvioitu hyötyvän ja tarvitsevan sijoitusta joko kiireellisenä sijoituksena, avohuollon tukitoimena tai huostaanottopäätöksellä.

| 6 |

Vastaanotto- ja arviointiyksiköissä työskentelyn tavoitteena on saada asiakkaan ja hänen perheensä tilanteesta riittävän selvä käsitys, jotta voidaan suunnitella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla hyödyttävä ja tukeva työskentely sijoitusjakson päätteeksi. Yksikössä arvioidaan ensisijaisesti asiakkaan vointia ja perheen tilannetta suhteessa kotiutumisen edellytyksiin sekä kotiutumisen edellyttämien tukitoimien tarvetta tai osallistutaan lapsen tarpeita vastaavan jatkosijoituspaikan selvittelyyn. Tässä työskentelyssä käytetään muun muassa perhetapaamisia, ADAD-haastattelua, dialektista käyttäytymisterapia -työskentelyä, perhearviointimenetelmä -työskentelyä, keskusteluita asiakkaan sekä perheen kanssa ja sairaanhoitajan ja erityistyöntekijän haastatteluja.

Palvelutarpeen arviointia vastaanotto- ja arviointiyksiköissä jatketaan ja tehdään aktiivisessa yhteistyössä asiakkaan hänen perheensä ja eri verkostotoimijoiden kanssa. Asiakkuuden alussa pyritään sopimaan mahdollisimman nopeasti yhteinen neuvottelu, johon osallistuvat asiakas ja huoltaja(t), lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä vastaanottoyksikön työntekijä(t).

4.2 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Lastensuojelun sijaishuollon palvelu tulee järjestää tarpeen mukaan. Erillisiä lakisääteisiä määräaikoja ei lastensuojelun sijaishuollolle ole asetettu. Yksikön vastuulla ei ole lakisääteisten määräaikojen seuranta.

4.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman ja omaohjaajien vastuulla on kirjata asiakkaan ja perheen kanssa käytyjen keskustelujen sekä neuvotteluiden pohjalta asiakassuunnitelmaan pohjautuva hoito- ja kasvatussuunnitelma. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa ja vähintään asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Puistolassa hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan kaikille sijoitetuille lapsille.

Asiakas- ja potilaskohtaisten suunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen

Henkilökunta saa lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä tiedon asiakkuuden alussa asiakkaan asiakassuunnitelmasta ja on myös mukana sen päivittämisessä sijoitukseen liittyvissä asioissa.

Omaohjaajien vastuulla on hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja muu hoito- ja kasvatushenkilöstö perehtyy laadittuihin suunnitelmiin. Asiakassuunnitelman tai hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisia tavoitteita käydään säännöllisesti läpi viikkotiimeissä.

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.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä

Lastensuojelulain (297/2016) 13 b §:n mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Lastensuojelun avohuollon tiimi yhdessä esimiehensä kanssa nimeää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa lapsen edun valvonnasta ja varmistaa, että lapsen etu toteutuu kaikissa päätöksissä ja sijaishuollon aikana, asiakkuuden hoidosta, johon liittyy vastuu lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja arvioinnista yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Sosiaalityöntekijä vastaa palvelujen järjestämisestä ja arvioi lapsen tuen tarpeen ja valmistelee tarvittavat palvelut sekä päätökset, antaa lapselle ikätasonsa mukaista tietoa asiakkuudesta sekä perheen tilanteesta, toimii yhteistyössä lapsen sijaishuoltopaikan, koulun/päiväkodin ja vanhempien kanssa, valvoo sijaishuollon aikana, että lapsen perusoikeudet toteutuvat ja avustaa lasta puhevallan käytössä ja voi tarvittaessa hakea lapselle edunvalvojaa.

4.4 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

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 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.

Puistolassa asiakkaana oleva lapsi ja hänen perheensä ovat mukana työskentelyn pohjana olevan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa sekä muissa lapsen ja perheen prosessiin vaikuttavissa suunnitelmissa. Lisäksi arjen toimintoja suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa mm. säännöllisissä nuorten kokouksissa ja omaohjaajakeskusteluissa sekä läheisten tapaamisissa. Viikkotiimeihin tehdään yhteenveto kuluneesta viikosta ja tätä käydään asiakkaan kanssa läpi niiltä osin kuin se on mahdollista ja häneltä kysytään mielipide viikon sujumisesta. Yhteenvedot käydään läpi asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa sijoituksen loppuvaiheilla.

Puistolassa lapsilla ja nuorilla on oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ikätasonsa mukaisesti. Puistolassa on laadittu omavalvontasuunnitelman liitteeksi hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, joka käydään läpi sijoituksen alussa jokaisen lapsen kanssa. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään vuosittain, päivittämiseen osallistetaan Kuuselaan sijoitettuja lapsia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lastensuojelun sijaishuolto: Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa. Rajoitustoimenpiteitä saa kohdentaa vain huostaanotettuihin tai kiireellisesti sijoitettuihin lapsiin. Rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain viimesijaisena keinona, kun rajoituksen käyttäminen on välttämätöntä lapsen oman tai muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi. Rajoituksen tulee olla lapsen edun mukainen sekä oikeassa suhteessa lapsen ikään ja kehitystasoon nähden. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen kiireellisen sijoituksen/huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä on valittava aina lievin mahdollinen toimenpide. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita. Toimenpidettä on myös heti lievennettävä, jos se on mahdollista. Lapsen tilannetta on seurattava jatkuvasti ja on tehtävä päätös toimenpiteen lopettamisesta, jos perusteita jatkamiselle ei enää ole.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ehkäisemään luomalla turvallinen ja keskusteleva kasvatuskulttuuri, jossa lapsi kokee olevansa arvostettu ja tulevaisuutta kuulluksi ja nähdyksi. Yksikössä on kasvatukselliset ja ikätasoiset rajat, jotka tähtäävät lapsen kasvun ja hyvinvoinnin turvaamiseen. Lapselle annetaan mahdollisuus tavata läheisiään sekä harrastaa.

Puistolassa huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa lastensuojelulain 11. luvussa mainituilla sijaishuollossa toteutettavilla rajoittamistoimenpiteillä, silloin kun niiden toteuttamiseen on olemassa laissa edellytetty perusteltu syy ja se nähdään lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi välttämättömäksi. Rajoitustoimen tarpeellisuutta ja edellytyksiä arvioidaan jatkuvasti ja rajoittamispäätös voidaan myös lopettaa heti, kun tilanne sen sallii.

Henkilökuntaa on koulutettu sekä perehdytetty lain sisältöön sekä sen soveltamiseen. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun laitospalveluihin on laadittu rajoitustoimenpideohje hoito- ja kasvatushenkilöstön tueksi. Rajoittamistoimenpiteistä voi yksikössä päättää kyseisen yksikön esihenkilö. Lisäksi on laadittu erillinen lastensuojelulain mukainen laitoksen esimiehen määräys hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien henkilöiden oikeudesta tehdä rajoittamispäätöksiä. Rajoittamistoimet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja osasta tehdään valituskelpoinen päätös. Päätös käydään asiakkaan kanssa läpi sekä tehdään lapsikohtainen arvio. Rajoittamistoimien käyttö tulee huomioida hoito- ja kasvatussuunnitelmassa.

Puistolassa voidaan päättää seuraavista rajoittamistoimenpiteistä:

1. Yhteydenpidon rajoittaminen LSL 62-63 § (Päätös) Vain esihenkilö, ei voi delegoida ohjaajalle.
2. Aineiden ja esineiden haltuunotto LSL 65 §(Päätös)
3. Henkilöntarkastus LSL 66 § (Ei päätöstä)
4. Henkilönkatsastus LSL 66a § (Päätös)
5. Omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen LSL 67 § (Päätös)
6. Omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättäminen LSL 68 § (Päätös)
7. Kiinnipitäminen 68 § (Ei päätöstä)
8. Liikkumisvapauden rajoittaminen 69 § (Päätös)
9. Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen 69a §
10. Erityinen huolenpito 71–73 § (Päätös)
11. Eristäminen 70 § (Päätös)
12. Rajoituksen lapsikohtainen arviointi 74a §

4.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute

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

Puistolassa asiakkaalle järjestetään tulo- arviointi- ja loppuneuvottelut. Yhteisissä neuvotteluissa sovitaan työskentelyn tavoitteet ja työskentelymenetelmät. Tavoitteita ja menetelmiä arvioidaan säännöllisesti arviointineuvotteluissa. Lapsella ja hänen huoltajillaan on mahdollisuus tuoda esille omia näkökantojaan ja toiveitaan toiminnan suhteen. Perhetapaamisilla otetaan huomioon perheen toiveet ja kehittämisajatukset. Nuortokokouksia järjestetään säännöllisesti, jossa lapset/nuoret voivat osallistua toiminnan kehittämiseen. Asiakkuuden päättyessä lapselta ja huoltajilta kysytään palautetta ja kehittämis ehdotuksia

Asiakaspalaute

Perheiltä kerätään Roidu-asiakaspalaute aina sijoituksen päätyttyä. Palautteen antamisesta on pyritty tekemään mahdollisimman helppoa, esimerkiksi QR-koodin kautta. Sijoituksen päätyttyä omaohjaajapari myös kysyy perheeltä palautetta sijoituksen kulusta ja yhteistyön sujumisesta.

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/>

Yksikkö käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä.

Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta 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

Kooste asiakaspalautteista tulee yksikön esihenkilölle kuukauden välein. Palautteet käydään työryhmän kanssa läpi ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

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 terveystieteissä. 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.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Yksikön esihenkilö käsittelee valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauksen ja päätökset. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat toimintaa koskevat muutokset ja määräykset pannaan toimeen.

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 tietoturvalisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroisen 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
- Asiaksvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

5 Henkilöstö

5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Puistolassa työskentelee yksikön esihenkilö, 7 ohjaajaa, sairaanhoitaja ja yöhoitaja sekä 50 % yhteinen erityistyöntekijä (toimintaterapeutti), laitoshuoltaja ja ruokapalvelu

Hoito- ja kasvatushenkilökunnan mitoitus suhteessa asiakasmäärään on 1,5. Yksiköissä hoito- ja kasvatushenkilökuntaa työskentelee kolmessa vuorossa niin, että pääosin aamu- ja iltavuoroissa on vähintään kaksi työntekijää ja yövuoroissa yksi. Lisäksi yövuorossa on varallaolija, jonka työ aktivoituu tilanteen niin vaatiessa.

5.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Yksikön esihenkilö suunnittelee kolmen viikon työvuorot etukäteen arvioiden samalla henkilöstön riittävyyden ympärivuorokautisessa toiminnassa. Poikkeamiin, esim. sairauslomiin reagoidaan päivittäin työvuoromuutoksilla tai sijaisreserviä käyttämällä.

Yksiköissä on käytössä varallaolojärjestely, jolla turvataan riittävä henkilöstö myös yöaikaan.

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

5.3 Sijaisten käytön periaatteet

Yksiköillä on käytössään hyvinvointialueen oma sijaisvälitys, jonka kautta voi tilata sijaiset tarvittaviin vuoroihin. Pääsääntöisesti esihenkilö vastaa sijaishankinnasta, mutta iltaisin ja viikonloppuisin vuorossa oleva hoito- ja kasvatushenkilöstö huolehtii sijaisten hankinnasta esihenkilöpäivystäjän tuella.

Myös yksikön esihenkilö tekee työsopimuksia sijaisten kanssa esimerkiksi vuosiloma- ja sairauslomatilanteissa. Periaatteena on, ettei vajauksia työvuoroihin synny.

5.4 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

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

Kelpoisuusvaatimukset riippuvat täytettävästä tehtävästä. Ohjaajan tehtävään kelpoisuusvaatimuksena on soveltuva sote-alan ammattikorkeakoulututkinto (esim. sosionomi AMK, sairaanhoitaja AMK, toimintaterapeutti AMK) tai aikaisempi opistotason tutkinto. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annettu laki (559/94) ohjaa rekrytointeja. Jos kelpoisuusvaatimuksia täyttäviä hakijoita ei ole, haku uusitaan tai tehtävä täytetään määräajaksi muodollisesti epäpätevällä henkilöllä, jolla on soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat eivät saa työskennellä työvuoroissaan yksin eivätkä työtehtävissään voi ottaa samanlaista vastuuta kuin vakituinen hoito- ja kasvatushenkilöstö. Työharjoittelua suorittavalle opiskelijalle nimetään harjoittelun ajaksi ohjaaja, joka ohjaa opiskelijaa harjoittelujakson ajan. Kuitenkin käytännössä koko työryhmä vastaa opiskelijoiden ohjauksesta työvuorojen aikana.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon ja osaamisen varmistaminen

Hoito- ja kasvatustehtävissä toimiminen edellyttää hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa, mikä tulee ilmi jo rekrytointivaiheessa. Esihenkilö seuraa työssä suoriutumista ja tarvittaessa antaa palautetta ja ohjausta. Epäkohtiin puututaan niiden edellyttämällä tavalla tilanteet selvittäen ja tarvittaessa työnjohdollisin toimenpitein.

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

Rikosrekisteriote tarkistetaan rekrytointia tehdessä tai sen toimittamiseen sovitaan määräpäivä. Rikosrekisteriotteen tarkistaminen merkitään henkilöstöhallinnon järjestelmään Populukseen.

5.5 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu Keukampus- järjestelmästä löytyvän perehdytysmateriaalin sekä yksikkökohtaisen perehdytyksen avulla. Lääkehoitoon perehdyttämisestä ja lääkelupien suorittamisesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Yksikkökohtaisesta perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilö ja perehdyttäminen tapahtuu yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Sijaisvälityksen kautta tulevat työntekijät varaavat yksiköstä perehdytysvuoron ennen kuin voivat varata sijaisvuoroja.

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.

Yksikön henkilökunnan koulutusohjelmaan kuuluu väkivalta- ja uhkatilanteisiin perehdyttävä mapakoulutus, systeemiseen ja vakauttavaan työotteeseen sekä adad2-arviointihaastatteluun ja perhearviointimenetelmään perehdyttävät koulutukset, dialektisen käyttäytymisterapian laitoksille suunnattu verkkokurssi sekä organisaatiotason pakollisia koulutuksia, mm. kirjaamiseen, lainsäädäntöön, turvallisuuteen ja ohjelmistohallintaan liittyen.

Henkilökunnalla tulee olla suoritettuna b-ajokortti, EA1 koulutus sekä voimassa oleva hygieniapassi.

6 Toimitilat, laitteet ja järjestelmät

6.1 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen asianmukaisuus

Puistola on vanha kaksikerroksinen iso omakotitalo. Puistolan tilat ovat hyvin kodinomaiset. Yksikön tilat ovat kahdessa kerroksessa. Asumiseen tarkoitettut tilat ovat toisessa kerroksessa. Yksikössä on 7 asukashuonetta ja yksi hatkahuone. Toimisto, lääkehuone, esihenkilöhuone, neuvotteluhuone, yhteiset tilat ja pieni keittiö. Puistolaan sijoitetuilla lapsilla on käytössään omat huoneet sekä yksikön yleiset tilat. Yksikössä on asiakkaille kaksi yhteiskäyttö-wc:tä. Henkilökunnan käyttöön on kaksi wc:tä. Suihkutiloja on kaksi ja ne ovat yhteiskäyttöiset. Kellarikerroksessa on toimintaterapeutin työhuone, keittiö, työhuone, neuvotteluhuone, varasto, henkilökunnan pukuhuoneet, pyykki-/ja siivoushuone, sauna sekä suihku.

Asiakashuoneiden ovia pidetään pääsääntöisesti lukittuina. Tällä estetään muiden asiakkaiden luvaton käynti toisten huoneissa. Asiakas saa oven itse sisäpuolelta halutessaan auki. Avaimet ovat ainoastaan hoito- ja kasvatushenkilöstön hallussa. Henkilöstö menee huoneeseen koputtamalla ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakas saa tuoda sijoitusjakson ajaksi omia sisustustavaroita huoneeseen (esim. julisteet, valokuvat, koriste-esineet, pehmolelut).

Yksiköllä on pieni piha ja pihan läheisyydessä kaupungin kenttä, jossa nuorten kanssa voi pelata. Lastensuojelulaki määrittää, että sijaishuollon laitoksissa tilojen on oltava kodinomaisia, turvallisia ja asianmukaisia.

Toimitilojen tarkastukset

Palo- ja pelastusviranomaisen tarkastus

Terveystarkastajan tarkastus

Toimitilojen ylläpito ja huolto

Kiinteistön omistaa Hyvinkään kaupunki ja Keusote on vuokrannut tilat.

Tilojen kulunvalvonta

Puistolassa on käytössä kulunvalvonta. Kameravalvonta ei ole toiminnassa.

6.2 Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikön turvallisuudesta vastaa: Yksikön esihenkilö Sanna-Mari Sinisalo ja Jokainen työntekijä vastaa siitä, että ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista tai puutteista. Esihenkilö huolehtii pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen laatimisesta ja ajantasaisuudesta. Turvallisuuskävely toteutetaan aina uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä ja tarvittaessa. Poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti. Henkilöstö käy alkusammutuskoulutuksen ja ensiapukoulutuksia.

Terveydelliset olosuhteet

Kiinteistössä on tehty 2025 selvitystä sisäilmasta. Sisäilmatyöryhmä kävi Puistolassa tutkimassa asiaa, jonka seurauksena lämpötilaa laskettiin. Sisäilmatyöryhmä jäi miettimään mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Useampi työntekijä on tuonut vuoden aikana esiin, että kokevat erilaisia oireita huonosta sisäilmasta.

Tilojen riskit

Terävät keittiövälineet säilytetään lukitussa kaapissa ohjaajien toimistossa ja kuluttajakemikaalit säilytetään niille osoitetuissa ja lukituissa kaapeissa. Yhteisissä tiloissa on palo-ovi, jonka saa auki sisältäpäin ja tämä mahdollistaa nuorten ulos pääsyn ilman avainta.

6.3 Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut

Asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät

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

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

Hyvinvointialueella on kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti.

Hoito- ja kasvatushenkilöstö on käynyt asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyviä koulutuksia. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja laadukkaaseen kirjaamiseen.

Palvelujen toteuttamisessa hyödynnettävät muut teknologiset ratkaisut

Puistolassa ei ole käytössä muita teknologisia ratkaisuja

Teknologisten ratkaisujen vikatilanteet

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit.

6.4 Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:

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

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

Esihenkilö vastaa, että laiteturvallisuus toteutuu palveluysikössä.

Palveluysikössä, jossa on lääikinnällisiä laitteita, nimetään vähintään yksi laitevastaava. Jos yksikössä on lääikinnällisiä laitteita ja henkilöstöä paljon, niin laitevastaavia nimetään useampi. Esihenkilö nimeää palveluysikköön:

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

Palveluysikön laitevastaavan nimi: Miia Mörönen

Laiterekisteri

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

Palveluysikön lääikinnällisten laitteiden rekisterinä toimii: 3stepIt Asset management

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

Lääikinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

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

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n ”Lääikinnällisten 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

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

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

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

Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:
https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

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

7 Palvelujen sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Ennen lastensuojelun sijaishuollon asiakkuutta on perhettä tuettu usein moninaisin varhaisen tuen muodoin. Sijaishuollossa asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä edistetään huolehtimalla lasten perustarpeista, arkirytmistä, koulunkäynnistä, sosiaalisista suhteista, harrastuksista ja tarvittavasta terveydenhoidosta. Lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi sijaishuollon yksiköissä tehdään tiivistä verkostoyhteistyötä lapsen läheisverkoston ja eri ammattitoimijoiden kanssa.

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Puistolassa sijoitetun nuoren tietoihin perehdytään mahdollisimman hyvin. Nuoren terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Nuoren hyvinvoinnista huolehtiminen on kokonaisvaltaista huolenpitoa ja siihen osallistuvat koko hoito- ja kasvatushenkilöstö sekä nuoren vanhemmat ja nuori itse. Tarvittaessa nuorta ohjataan ja viedään terveydenhoitopalveluihin. Mikäli nuoren tilanne vaatii yhteistyötä terveydenhuollon kanssa, yhteistyötä tehdään tarvittavassa laajuudessa ja hoitokontaktin muodostumista ja toteutumista tuetaan.

Lapset elävät yksikössä normaalia arkea, käyvät koulussa, harrastuksissa ja tapaavat ystäviään ja perheenjäseniään ja heidän osallistumistaan tuetaan edellä mainittuihin elämän eri osa-alueisiin. Yksikössä järjestetään säännöllisesti sekä yhteistä toiminnallista ohjelmaa että yksilöllisiä toiminnallisia tapaamisia. Yhteinen toiminnallinen tekeminen toteutuu joka toinen viikko pidettävissä nuorten illoissa. Lisäksi omaohjaajat voivat järjestää lasten (ja perheiden) kanssa toiminnallisia tapaamisia. Lisäksi yksikössä askarrellaan, pelataan, tehdään taidetta ja leivotaan sekä laitetaan ruokaa yhdessä lasten kanssa.

Puistolassa työskentelee toimintaterapeutti 50%, joka työskentelee jokaisen lapsen kanssa kartoittaen ja tukien lasten toimintakykyä yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Psyykkistä toimintakykyä edistetään ja tuetaan muun muassa dialektisen käyttäytymisterapian ja sairaanhoitajan haastatteluiden ja tapaamisten keinoin. Koko työryhmä on lisäksi koulutettu systeemiseen työotteeseen ja suhdeperustaiseen työorientaatioon, jotka tukevat arjessa lapsikohtaista toimintakykyä. Lasten ja perheiden toimintakykyä edistetään yksikössä tehtävän työskentelyn lisäksi ohjaamalla asiakkaita tarvittavien tukipalveluiden piiriin, joita ovat muun muassa nuorisواسeman palvelut, perheneuvola, kouluterveydenhoito ja lasten- ja nuorisopsykiatria.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Lasten toimintakykyä seurataan arjessa ja yhteisissä tapaamisissa sekä ohjaajien, sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin toimesta. Jokaiselle lapselle on sovittu yhteistyössä lapsen, hänen huoltajiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa sijoitusjakson aikaiset tavoitteet. Lapselle laaditaan asiakassuunnitelma sekä hoito- ja kasvatussuunnitelma, joissa huomioidaan tavoitteiden toteutumisen seuranta.

Tavoitteiden toteutumista seurataan neuvotteluissa, tapaamisissa ja suunnitelmia tehtäessä ja niiden toteutumista arvioitaessa.

7.2 Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ruoan monipuolisuus sekä ruokailun säännöllisyys ovat tärkeitä nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille ja myös tärkeä osa nuoren huolenpitoa. Puistolaan tulevat nuoret voivat olla huonosti ravittuja, ruokailu on voinut olla satunnaista ja epäsäännöllistä ja ravinto yksipuolista. Ruoan merkitys nuoren kehitykselle, terveydelle ja hyvinvoinnille on siten tärkeä osa nuoren huolenpitoa ja usein myös arviointia.

Puistolan vastaanotto- ja arviointiyksikössä on laitoskeittiö, missä ruoka valmistetaan arkisin ruokapalveluvastaavan toimesta. Viikonloppuisin ruoan valmistuksesta vastaa hoito- ja kasvatushenkilökunta. Lapset voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin. Puistolan nuorilta kysytään aina heidän ruokatoiveitansa ja toiveet pyritään ottamaan huomioon sijoituksen aikana.

7.3 Ravitsemuksen seuranta

Puistolassa on päivittäin tarjolla aamiainen, kaksi lämmintä ruokaa, välipala ja iltapala. Ravitsemuksen ja mahdollisten erityisruokavalioiden toteutumiseen kiinnitetään huomiota ja tuetaan lapsia suositusten mukaiseen, ravitsevaan ruokailuun. Erityiset haasteet ruokailuun liittyen, esimerkiksi syömishäiriö, huomioidaan hoidossa ja kasvatuksessa. Lapset voivat osallistua halutessaan henkilökunnan kanssa ruokahuoltoon ja siihen liittyviin tehtäviin. Vuorossa oleva henkilökunta ruokailee samaan aikaan valvoen samalla ruokailutilannetta. Nuoren ravitsemustilaa seurataan päivittäin ja poikkeamat ruokailun määrässä tai tavassa kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon.

7.4 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

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

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Puistolassa noudatetaan hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Yksikön toiminnan luonne määrittelee vaadittavaa hygieniatasoa. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniaohteita, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytäntöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Puistolaan sijoitettavat lapset saattavat tulla olosuhteista, missä on kohonnut terveysriski. Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen. Lapsia muistutetaan ja ohjataan käsihygienian ylläpitoon. Työntekijät valvovat lasten käsienvpesua ja työntekijät on perehdytetty huolehtimaan omasta käsihygieniasta. Käsienpesupisteiden välittömässä läheisyydessä on ohjeet käsien pesusta ja käsihuuhteen käytöstä. Käsihuuhdetta on saatavilla niissä tiloissa, joissa se on toiminnan kannalta mahdollista.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Puistolassa noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja toimintatapoja. Puistolassa työskentelee kaksi kolme päivää viikossa laitoshuoltaja, joka hoitaa ylläpito siivouksen sekä perussiivoustehtäviä. Henkilökunta osallistuu kodinhoidollisiin töihin. Yksiköissä työskenteleviltä edellytetään hygieniapassia. Yksiköiden ohjaajat opastavat nuoria omien pyykkien pesemisen ja huoltamisen. Ohjaajat huolehtivat lakanapyykin pesemisen. Laitoshuoltaja huolehtii muiden työntekijöiden perehdyttämisen puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Lisäksi yksikön kodinhoitohuoneessa on kuvalliset ja kirjalliset ohjeet pyykinpesuun.

Nuoret siivoavat oman huoneensa kerran viikossa, tarvittaessa työntekijän ohjauksella ja avustuksella. Oman huoneen viikkosiivouksen lisäksi nuoret siivoavat yhden yhteisen tilan.

Laitoshuoltaja huolehtii muiden työntekijöiden perehdyttämisen puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Laitoshuoltaja ja esihenkilö valvoo siivouksen tasoa ja puuttuu epäkohtiin.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Puistolassa noudatetaan hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja muita hygieniaohteita. Konsultaatioapua saa hygieniahoidajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Lasten terveydentilaa ja hygieniatasoa seurataan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä tavallisimpien epidemioiden ehkäisemiseksi. Lasta tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päivittäisestä hygieniasta huolehtimiseen. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Minna Pitkanen, minna.pitkanen@keusote.fi

7.5 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Puistolan asiakkaiden terveydenhoito kuuluu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Asiakkuuden aikana asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon palvelut järjestyvät pääsääntöisesti siitä terveydenhuollon yksiköstä, johon asiakas oman kotiosoitteensa perusteella kuuluu. Henkilökunta tukee asiakkaita siinä, että heidän tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut ovat heidän saavutettavissaan.

Sijoitettujen nuorten terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Nuoren terveydentilan seuranta on hänestä kokonaisvaltaisesti huolehtimista ja siihen osallistuvat koko henkilökunta yksikössä, sekä nuoren huoltajat ja nuori itse. Nuoren terveyden edistämisessä on tärkeä rooli esim. säännöllisellä päivärytmillä, ruokailulla sekä liikunnalla. Nuoria tuetaan aina ikätasoisesti. Tarvittaessa käytämme kaikkien nuorten osalta julkista terveydenhoitoa. Virka-ajan jälkeen nuoret käyttävät iän mukaisia päivystyspalveluita tarvittaessa. Kiireettömässä sairaanhoidossa käytetään aina alueen terveystakeskuspalveluita.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Äkillistä kuolemantapausta koskevissa tilanteissa on tarkistettava välittömästi, että muita ihmisiä ei ole hengenvaarassa ja ehkäistä lisäonnettomuudet. Ilmoitus hätäkeskukseen on syytä tehdä nopeasti ja huolehdittava viranomaisten tarkasta ohjeistuksesta. On myös otettava yhteys esihenkilöön tai päivystävään esihenkilöön, vaikka päivystysajan ulkopuolella. Jos on syytä epäillä, että kuoleman aiheutti tapaturma, silminnäkijöiden on pysyttävä paikalla viranomaisten saapumiseen asti. Esihenkilö tai sovittu työntekijä huolehtii töiden uudelleen järjestelyistä ja kutsutaan tarpeellinen määrä työntekijöitä työhön. Huomioidaan järkyttyneet ja surevat asiakkaat ja työntekijät. Esihenkilö tai sovittu työntekijä ovat yhteydessä työterveyshuollon kriisiapuun tai sosiaalipäivystykseen ja yhdessä arvioidaan työnjako ja tarvittava tuki.

Jos kuolemantapaus on saanut julkisuutta, ohjataan tiedotusvälineet ottamaan yhteyttä viestintäyksikköön. Äkillinen kuolema on yhteisölle aina kuormittava, koska menetykseen ei ole voitu valmistautua. Jos ihminen kuolee onnettomuudessa, tekee itsemurhan tai menehtyy henkirikoksen uhrina, kokemus voi aiheuttaa trauman läsnäolueille. On tärkeää, että myös traumaattisessa kuolemassa tarvittavat tahot saavat faktatiedot siitä, mitä on tapahtunut. Vain itse kuolema on julkinen tieto. Kaikki muu on yksityisyyden piirissä, joten kuolinsyystä kertomiseen tarvitaan omaisilta lupa. Psykologisen ja sosiaalisen ensiavun ja lohduttamisen lisäksi asianosaisille järjestetään trauman purkua sekä trauma-, suru- ja selviytymisneuvontaa ryhmässä ja yksilöllisesti. Tarkempi ohje löytyy yksikölle laaditusta sisäisen- ja ulkoisen uhan ohjeistuksesta.

7.6 Lääkehoito

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon

turvallisuus koostuu lääkitysturvallisuudesta eli lääkkeiden käytön turvallisuudesta sekä lääketurvallisuudesta eli lääkevalmisteiden tuoteturvallisuudesta.

Lääkehoitoprosessia ja turvallisen lääkehoidon toteuttamista ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka on lakisääteinen laadunhallinta-asiakirja ja lääkitysturvallisuuden edistämisen työkalu. Keusotessa on laadittu organisaatitasoinen lääkehoitosuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021) pohjalta, joka linjaa turvallisen lääkehoidon toimintaperiaatteet ja vähimmäisvaatimukset Keusotessa. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan tälle pohjalle. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma.

Yksikön esihenkilö vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Keusoten ohjeiden mukaan niin, että työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on hyväksytty toukokuun loppuun mennessä.

Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty: 2026

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta

Esihenkilö ja sairaanhoitaja valvovat lääkehoitosuunnitelman noudattamista vuorokohtaisesti ja työtehtäväkohtaisesti. Mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi ja henkilöstöä veloitetaan tekemään poikkeamailmoitukset, jos poikkeamia esiintyy. Poikkeamailmoitukset käsitellään esihenkilön johdolla kuukausittain työntekijäkokouksissa ja tehdään tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaava ammattihenkilö on pääsääntöisesti yksikön esihenkilö, mutta jos esimiehellä ei ole sairaanhoitajan tutkintoa, lääkähoidosta voi vastata muu yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on tehtävän edellyttämä osaaminen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan henkilön nimi ja ammattinimike: Miia Mörönen, sairaanhoitaja

Yksikön lääkevastaava

Kaikkiin lääkehoitoa toteuttaviin yksiköihin on nimettävä lääkevastaava. Lääkevastaavana toimii ensisijaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus yksikön lääkehoidosta.

Lääkevastaavan nimi: Miia Mörönen, sairaanhoitaja

Rajattu lääkevarasto sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä

Keusoten asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä on linjannut, että lastensuojeluyksiköt voivat ylläpitää rajattua yhteiskäytössä olevaa lääkevalikoimaa. Näin pystytään turvaamaan lapsen kiireellinen lääkehoidon tarve esimerkiksi kipu- ja kuumetilanteessa ilman, että lapsi joutuu odottamaan kohtuuttomasti lääkehoidon alkamista. Tarvittavana lääkkeenä voidaan hankkia Parasetamolia akuuttiin kipuun ja särkyyn. Parasetamolia voidaan antaa ilman reseptiä vain lastensuojeluyksiköiden sairaanhoitajien luvalla ja ohjeistuksella.

7.7 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Puistolassa jokaiselle nuorelle maksetaan kahden viikon välein hänelle kuuluvat käyttövarat, joka on yli 15-vuotiaalle vähintään 68 € kuukaudessa ja nuoremmille ikätason mukaan. Nuori kuittaa saadun viikkorahan, jonka jälkeen hän voi itse päättää mihin haluaa käyttää viikkorahansa.

Huostaanotetulle ja sijoitetulle lapselle kerrytetään itsenäistymisvaroja lapsen elatusavusta/-tuesta ja mahdollisista etuuksista. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perinnästä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue säilyttää ja vastaa lapsen itsenäistymisvaroista. Itsenäistymisvarojen kertymistä ja käyttöä seurataan ja itsenäistymisvarojen käytöstä tehdään suunnitelma.

Itsenäistymisvarat maksetaan viimeistään nuorelle itselleen jälkihuollon päättyessä.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Lapsia opastetaan huolehtimaan omista henkilökohtaisista tavaroista, eikä yksikössä ole sallittu muiden tavaroiden lainaaminen eikä vaihtaminen. Lapsi voi halutessaan säilyttää esim. avaimia, lompakkoa tai puhelintaan osaston ohjaajien toimistossa. Lapsella on mahdollisuus lukita aina oman huoneensa ovi, kun hän ei ole yksikössä läsnä.

7.8 Monialainen yhteistyö

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

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti. Keusoten kilpailutussopimuksissa sovitaan yhteistyötahojen kanssa tehtävästä tiedonkulusta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tuottamaan kuukausittain raportit lapsen ja nuoren asioissa. Lapsen asioista vastaavat työntekijät sopivat palveluntuottajan kanssa yhteistyöstä ja tiedon kulusta sekä raporttien tuottamisen kuukausittaiset raportit. Palveluiden tuottajien laatimat lausunnot sisältyvät hintoihin.

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.

Hoito- ja kasvatushenkilöstö on käynyt kirjaamisvalmennuksia ja -koulutuksia. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja laadukkaaseen kirjaamiseen. Kirjaamiseen varataan työvuorossa riittävä ja häiriötön aika.

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit. Kriittiset tiedot asiakkaan/asukkaan palvelun/hoidon toteuttamiseksi ovat henkilötunnus, lääkelista, riskitiedot sekä huoltajien yhteystiedot. Yksikössä tulee olla edellä mainitut tiedot ajantasaisina tulosteina koko ajan.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

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

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

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojaan ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. 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 tietosuoja-asetus (GDPR) ja Tietosuoja laki (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/asiointipias/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.

Palveluyksikön keskeiset riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta

Keskeiset riskit	Miten riskeihin varaudutaan
Aggressiiviset asiakkaat/ väkivaltatilanteet	Perehdytys, koulutus (turvallisuus- ja riskienhallintakoulutus MAPA), työtavat ja menetelmät, asiakkaan kohtaaminen, suhdeperusteisuus
Lääkepoikkeamat	Perehdytys, lääkehoitosuunnitelman ohjeistus ja suunnitelman mukainen toiminta, tarkkuus, huolellisuus, valvonta
Tietosuojapoikkeamat	Kiinnitetään huomioita asiakasasiakirjojen oikeanmukaiseen käsittelyyn ja säilytykseen, noudatetaan tietosuojaan liittyviä ohjeistuksia
Asiakkaiden kohtelu	Perehdytys, vuorovaikutukseen ja suhdeperustaiseen työhön liittyvät koulutukset, lakikoulutukset, selkeät ohjeistukset ja työtavat, työnohjaukset, esihenkilön ohjeistus ja tuki

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.

Riskienhallinnan toimivuus ja riittävyys varmistetaan hyvällä perehdytyksellä, tehokkaalla tiedon siirrolla, arjen havainnoinnilla ja esihenkilön sekä työsuojeluparin toteuttamalla työn ja työolosuhteiden valvonnalla. Avoimesta ja toimivasta työilmapiiristä huolehtiminen edesauttaa osaltaan riskien ja epäkohtien esille nostoa.

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

Kaikilla Keusoten henkilöstöön kuuluvilla tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivilla henkilöillä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

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

Epäkohtailmoitus laaditaan Laatuportti-järjestelmän haitta- ja vaaratapahtumailmoitus-lomakkeella, 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 syylistämistä. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, tunnistaa kehittämistarpeet ja sopia ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä. Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on, että ilmoitukset käsitellään järjestelmässä loppuun kahden kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

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

Ilmoitukset käsitellään heti ilmoitusten tultua. Ilmoituksen käsittelee esihenkilö Laatuportissa. Ilmoitukset käsitellään lisäksi viikoittain ja kuukausittain järjestettävissä henkilökuntakokouksissa yhdessä koko henkilöstön kanssa. Esihenkilö tuo ilmoitukset käsiteltäväksi ja kirjaa sovitut korjaavat toimenpiteet Laatuporttiin ja erilliseen kokousmuistioon. Asiakasta ja hänen huoltajiaan tiedotetaan haitta- ja vaaratapahtumista heti tilanteessa ja soittamalla välittömästi tapahtuneen jälkeen. Asiakasta ja hänen huoltajiaan ohjeistetaan, jos on muihin jälkitoimenpiteisiin tai korvausten hakemiseen.

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. Palveluysikkö 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, tulosaluiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

10 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

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

Puistolan esihenkilö Sanna-Mari Sinisalo

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

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

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

Esihenkilö varmistaa henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen perehdytyksen yhteydessä ja jatkuvasti arjen työtä havainnoidessaan sekä työntekijöiden kanssa käytyjen keskusteluiden avulla.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla sekä sähköisenä versiona IMS-tietojärjestelmästä että tulosteena perehdytyskansiosta.

Yksikön esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelmaa tehdyt muutokset tiedotetaan henkilöstökokouksissa, jossa käydään yhdessä työntekijöiden kanssa läpi suunnitelmaa ja siihen tehtyjä muutoksia.

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 yksikön yleisissä tiloissa kansiossa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

11 Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot

Omavalvontasuunnitelma on laadittu/päivitetty: 2.9.2026

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet/päivittäneet: Sanna-Mari Sinisalo

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntätiedot ovat ylätunnisteessa.