KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Tehostettu Perhetyö

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia
yhdessä.

Sisällysluettelo

Omavalvontasuunnitelma 1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot 4
2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta 6
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 7
4 Riskienhallinta 9
4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen 9
4.2 Riskienhallinnan vastuut 10
4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen 11
4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet 13
4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen 14
5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi 14
5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat 14
5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu 15
5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus 15
5.5 Asiakkaan kohtelu 16
5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute 17
5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva 18
6 Palvelujen sisällön omavalvonta 20
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 20
6.2 Ravitsemus 21
6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt 21
6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen 21
6.5 Lääkehoito 22
6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
6.7 Monialainen yhteistyö 22
7 Asiakas- ja potilasturvallisuus 22
7.1 Henkilöstö 24
7.2 Henkilöstön rekrytointi 25
7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus 26

7.4 Toimitilat 26
7.5 Teknologiset ratkaisut 27
7.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 27
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely 27
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta 29
10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 29

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)

Tehostettu perhetyö (tehostettu perhetyö ja intensiiviperhetyö)

Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden osoite ja vastuuhenkilön nimi(nimet) ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti)

Yhteiskouluntie 13, 04400 Järvenpää

Pajalantie 35, 04410 Järvenpää

Hyryläntie 13 E, 04300 Tuusula

Keskustie 2 A, 01900 Nurmijärvi

Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää

Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan osoite, nimi ja yhteystiedot

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Tehostettu perhetyö ja Intensiiviperhetyö ovat lastensuojelun avohuollon asiakasperheille tarjottavaa kotiin vietävää palvelua.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman sähköisestä laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta vastaava(-t), esihenkilö (-t)
(nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet)

Esihenkilö, Mari-Susanna Fennander p. 040 807 4072

mari-susanna.fennander@keusote.fi

Lastensuojelun päällikkö Suvi Salin, p. 050 497 0431 suvi.salin@keusote.fi

Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Esihenkilö, Mari-Susanna Fennander 040 807 4072

Lastensuojelun päällikkö, Suvi Salin 050 4970431

Lastensuojelun palveluita johtaa lastensuojelun päällikkö.

Tehostettu perhetyö on tukipalvelu, missä ei tehdä päätöksiä. Tehostetun perhetyön ja intensiiviperhetyön osalta päätökset palvelusta tehdään sosiaalityöntekijän toimesta lastensuojelun avohuollossa.

Esihenkilö vastaa tehostetun perhetyön henkilöstön henkilöstöhallinnosta ja päivittäisjohtamisesta koko Keusoten alueella. Perhetyön palvelu on jaettu Itä- Länsimalliin. Tiimit kokoontuvat kerran viikossa, sekä Idässä että Lännessä, intensiiviperhetyössä on oma tiiminsä myös kerran viikossa. Hallinnollinen kokous kerran kuukaudessa, johon osallistuu sosiaalityö ja perhetyö.

Palveluyksikön palvelulle asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Tehostetussa perhetyössä esihenkilö seuraa päivittäin ja viikoittain tiimissä yhdessä tiimin kanssa henkilöstömäärää ja palveluhakemuksia. Tehostetussa perhetyössä toimintaa ohjaa SHQS-mukainen laadunvalvonta. Itsearviointia toteutetaan säännöllisesti SHQS standardien mukaisesti. Laatuvaatimukset perustuvat sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelulakiin.

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

Siivouspalvelu toimistoihin tulee Palmian kautta.

Vartijapalvelut tuottaa Keusoten kilpailuttama SOL-palvelut.

Kiinteistö- ja jätehuolto on talokohtainen.

Henkilöhälytysjärjestelmä 9solutions tuottamana palveluna tulossa kaikkiin yksiköihin.

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

Keusote hankinta- ja tukipalvelut varmistaa tilaajana, alihankintana/ostopalveluna tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluiden sisällön, asianmukaisuuden, laadun, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä.

Keusote hankinta- ja tukipalvelut vastuulla on tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset, sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Keusote sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaavan tulee myös reagoida viipymättä palveluyksiköiden vastuuhenkilöiltä, asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta, jotta alihankintana/ostopalvelua tuottava palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Esihenkilö, Mari-Susanna Fennander

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Esihenkilö, Mari-Susanna Fennander 040 807 4072

mari-susanna.fennander@keusote.fi

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan siten, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa työkokouksessa, ennen tätä on huolehdittu siitä, että jokainen on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan etukäteen. Kaikista omavalvontasuunnitelmaan tulevista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla IMS-järjestelmässä.

Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että omavalvontasuunnitelma toteutuu asianmukaisesti päivittäisessä toiminnassa.

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 laitetaan esille Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja Yhteiskouluntien, Pajalantien, Hyryläntien, Suutarinkadun ja Keskustien yksiköhin.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

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

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Lastensuojelun avohuollon piirissä ovat perheet, jotka tarvitsevat erityistason palvelua. Työssä korostuu tuki ja kontrolli. Tehostetun perhetyön perheohjaaja työskentelee lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevien alle 18-vuotiaiden lasten perheissä silloin, kun lapsi on suojelun tarpeessa kasvuolosuhteiden tai oman käyttäytymisen vuoksi. Lastensuojelun asiakkaana on lapsi, mutta perheohjausta tehdään koko perheen sekä läheis- ja viranomaisverkoston kanssa. Tehostettu perhetyö on yksi kotiinpäin vietävistä lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteistä ja tuki perheelle on pitkäkestoista ja määräaikaista palvelua.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on perhetyön keinoin edistää lapsen ja vanhempien omia voimavaroja ja hyvinvointia neuvonnan, ohjauksen ja kuntouttavan tuen avulla, yhdessä muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Tavoitteena on tukea lasta ja hänen vanhempiaan niin, että perheenjäsenten välinen vuorovaikutus vahvistuu ja perhetyölle asetetut tukeen tai muutokseen tähtäävät tavoitteet saavutetaan.

Tehostetulle perhetyölle on ominaista toiminnan yksilö- ja perhekohtaisuus. Työskentelytapa räätälöidään kunkin lapsen ja perheen elämäntilanteen, tarpeiden ja voimavarojen sekä niiden pohjalta asetettavien tavoitteiden mukaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoiteltavat muutokset ovat yleensä aikaa vaativia ja toteutuvat asiakkaan ja ammattitaitoisen työntekijän välisessä luottamuksellisessa suhteessa. Tehty asiakastyö dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Tehostetun perhetyön yksikön sisällä toimii myös intensiiviperhetyö, joka on myös kotiinpäin vietävä lastensuojelun avohuollon tukitoimi alle 18-vuotiaiden lasten perheille. Intensiiviperhetyön tavoitteena on perhetyön keinoin toimia vaihtoehtona lapsen tai nuoren sijoitukselle kiireellisen sijoituksen tilanteessa tai tilanteessa, jossa perheen tilanne uhkaa kriisiytyä. Perheohjaajan

tehtävänä on selvittää yhdessä perheen kanssa perheen tilannetta, antaa tukea kriisitilanteeseen ja vakauttaa toiminnallaan perhettä. Tavoitteena on tukea lasta ja hänen vanhempiaan niin, että perheenjäsenten välinen vuorovaikutus vahvistuu sekä työlle asetetut tavoitteet olisivat mahdollisia saavuttaa.

Intensiiviselle perhetyölle on ominaista toiminnan yksilö- ja perhekohtaisuus. Työ on lyhytkestoista ja tiivistä määräaikaista palvelua ja sen pohjalta työntekijät antavat jatkosuosituksia jatkotuesta. Perheitä tavataan useita kertoja viikossa ja perheohjaajien työtä ohjaa arvioiva sekä selvittelevä työote. Lyhytaikaisen työskentelyn tavoitteet laaditaan yhdessä perheenjäsenten ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelytapa räätälöidään kunkin lapsen ja perheen elämäntilanteen, tarpeiden ja voimavarojen sekä niiden pohjalta asetettavien tavoitteiden mukaan. Tehty asiakastyö dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Tehostetun perhetyön yksikön toiminta perustuu Keusoten yhteisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Tehostetun perhetyön yksikössä asiakas pääsee itse vaikuttamaan palvelun sisältöön ja sen toteutukseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä kuullaan asiakkaan ääntä ja ajatuksia yhteisten palvelujaksolle laadittujen tavoitteiden eteenpäin viemisestä.

Perheohjaajat ovat koulutettuja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka ottavat huomioon jokaisen perheen yksilöllisen tilanteen palvelua tuottaessaan.
Perhetyön palvelu perustuu luottamukseen ja avoimuuteen asiakaskohtaamisissa. Asiakkaan luvalla tehdään tarvittaessa monialaista yhteistyötä myös lastensuojelun avohuollon ulkopuolella muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan toivotaan antavan perhetyölle palautetta palvelusta koko palvelujakson ajan tai viimeistään palvelun päättyessä. Kehitämme tarjoamaamme palvelua ja palvelu pyritään tarjoamaan asiakkaille oikea-aikaisesti.

Lastensuojelun palveluissa korostuvat seuraavat arvot:

- **Osallisuus**
  - Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan arvostamista, eettisyyttä, osallistumista, yksilöllisyyttä ja demokratiaa.

▪Luottamus

- Asiakassuhteemme perustuvat luottamuksellisuuteen ja asiakkaiden läsnä olevaan kohtaamiseen ja kuulemiseen. Luottamus lisää turvallisuudentunnetta sekä avoimuutta asiakassuhteissa.

▪Yhteinen työ

- Tehdään työtä monialaisesti yhdessä, joustavasti ja toisen työtä ja osaamista arvostaen.

▪Laatu

- Palveluita suunnitellaan, johdetaan ja toteutetaan tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Hyvinvoiva työntekijä viihtyy työssään ja hyvinvointi lisää tuottavuutta. Työ resursoidaan niin, että tuki tavoittaa lapset ja perheet riittävän ajoissa

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).

Esihenkilö keskustelee työyhteisön kanssa työhön liittyvistä riskeistä ja niitä pohditaan yhdessä. Mikäli riskejä syntyy, työntekijät kirjaavat ilmoituksia asiakasturvallisuuden tai oman turvallisuutensa näkökulmasta laatuportti järjestelemään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja on yhteydessä ilmoituksen tehneeseen henkilöön ja asiat käsitellään yhdessä. Uudet työntekijät perehdytetään käyttämään laatuporttia.

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
- Perehdytyssuunnitelma/ohjeet
- Kielitaitovaatimukset ja kielitaidon varmistamisen keinot – toimintaohje
- Rikosrekisteriotteen tarkastaminen lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä - toimintaohje
- Laatuportti-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- RAI-arviointijärjestelmä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaprosessissa

4.2 Riskienhallinnan vastuut

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

Johdon ja esihenkilöiden 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.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen

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 toiminnasta.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa Keusote henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee ottaa sähköisessä järjestelmässä käsittelyyn 2 viikon kuluessa ilmoituksesta. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö seuraa ilmoituksen etenemistä ja tarvittaessa informoi esihenkilöään asian keskeneräisyydestä. Ilmoitus tulee olla valmiiksi käsitelty 2 kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

Esihenkilöstön tulee reagoida turvallisuusilmoituksiin ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi (käsitelty tilaan) kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Keusoten tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa havaitaan epäkohta tai sen uhka, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso kohta Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.)

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen Keusote.fi verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

Yksikön riskien arviointi

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

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, 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 palavereissa 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

Palvelutarpeen arviointi on tehty perhekeskuspalveluiden puolella tai lastensuojelun sosiaalityössä. Asiakkuuden aikana palveluiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti mm. osana asiakassuunnitelmatyöskentelyä. Tehostetussa perhetyössä toimitaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman mukaisesti

Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on aina päävastuussa perheelle tarjottavista palveluista ja päätöksistä tilatessaan perhetyön palvelun tehostetun perhetyön yksiköstä. Perhetyölle laaditaan yhdessä sosiaalityöntekijän, perheohjaajien ja perheen kanssa yhteiset tavoitteet, joiden pohjalta perhetyön palvelua toteutetaan. Tehostetun perhetyön palvelusta tehdään avohuollon tukitoimipäätös ja sosiaalityöntekijä kirjaa sovitut asiat lapsen asiakassuunnitelmaan. Perheohjaajat tekevät asiakkaan kanssa vielä oman perhetyön suunnitelman, johon kirjataan palvelun tavoitteet. Perhetyön palvelua ja asiakkaan tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti työskentelyn edetessä yhdessä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Lakisääteisiä määräaikoja lastensuojelussa ovat mm.

- Lastensuojeluilmoitusten käsittely (7 arkipäivän kuluessa)

- Asiakassuunnitelman päivitys (tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa)

- Kiireellisen sijoituksen, kiireellisen sijoituksen jatkamista koskevan päätöksen sekä näihin liittyvien rajoituspäätösten (mm. Päätös yhteydenpidon tai liikkumavapauden rajoittamisesta tai erityisestä huolenpidosta) pituudet

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja kunkin päätöksen tekijä on vastuussa määräaikojen seuraamisesta ja lainmukaisuudesta.

Lähtökohtana on, että tehostetun perhetyön palvelu tarjotaan perheelle mahdollisimman pian ja perhetyöhön ohjautuneiden perheiden hakemukset käsitellään viikoittain. Perhetyön palvelua voi

joutua odottamaan joitakin viikkoja. Tilanteeseen vaikuttaa perhetyön asiakasmäärä ja onko työntekijöillä tilaa uusille perheille. Näissä tapauksissa yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan, voiko perhe odottaa palvelua omana tuotantona vai joudutaanko turvautumaan perhetyön ostopalveluun. Päätöksen tästä tekee vastuusosiaalityöntekijä.

Mikäli perheessä on akuutti kriisi ja kiireellisen sijoituksen uhka, intensiivisen perhetyön palvelu saadaan alkamaan pikaisesti.

Tehostetun perhetyön palvelussa ei ole lakisääteisiä määräaikoja.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Tehostetun perhetyön yksikössä annettava palvelu perustuu aina yhdessä perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä luotuihin tavoitteisiin. Perhetyöllä on käytössä tehostetun perhetyön suunnitelma, joka täydentää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaa lapsen asiakassuunnitelmaa. Perhetyön suunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa perhetyön palvelun tavoitteet. Palvelun tavoitteita tarkastellaan koko ajan palvelun edetessä väliarviointineuvotteluissa ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mikäli tavoitteet muuttuvat. Perhetyön päättyessä tarkastellaan yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja asiakasperheen kanssa, onko yhteisesti sovitut palvelun tavoitteet toteutuneet.

Tehostetussa perhetyössä ja intensiiviperhetyössä työntekijät tekevät asiakkaan saamasta perhetyön palvelusta yhteenvedon, jonka myös asiakas saa itselleen. Intensiivisessä perhetyön palvelussa työntekijät antavat vielä yhteenvedon yhteydessä perhetilanteeseen jatkohoitosuositukset.

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

Perheohjaajat osallistuvat asiakassuunnitelmaneuvotteluihin perhetyön työskentelyn aikana. Yhteinen asiakastietojärjestelmä mahdollistaa tiedon siirtymisen.

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

Lastensuojelussa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Tehostettu perhetyö on asiakkaalle vapaaehtoinen lastensuojelun tukitoimi.

Tehostetun perhetyön yksikössä asiakas on aina mukana päättämässä perhetyön palvelun aloittamisesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Perhetyön palvelu perustuu aina avoimuuteen, luottamuksellisuuteen ja asiakasta kunnioittavaan työotteeseen. Asiakkaan tulee sitoutua perhetyön palveluihin, jotta työskentelyä perheelle voidaan myöntää. Asiakkaan kanssa käydään viikoittain keskusteluja tapaamisissa ja tehty asiakastyö dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Työntekijät pyrkivät mahdollisuuksien mukaan käyttämään tapaamisilla ja neuvotteluissa osallistavia menetelmiä ja työvälineitä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Tehostetun perhetyön yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

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 kokema epäasiallinen kohtelu, 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 omavalvonnan kehittämiseen

Tehostetun perhetyön yksikössä kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta perhetyön palvelun edetessä esimerkiksi väliarviointineuvotteluissa ja työn päättyessä loppuneuvottelun jälkeen Roidu linkin ja keskustelujen avulla.

Asiakaspalaute

Tehostetun perhetyön yksikössä asiakasperheille kerrotaan palautelinkistä, annetaan linkki ja kerrotaan, että palaute on meille tärkeää asiakastyön kehittämisen näkökulmasta. Asiakkaan on myös mahdollista antaa suullinen palaute työntekijöille, jotka voivat sen viedä Roidu asiakaspalautejärjestelmään.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

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

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

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuositteluindeksin 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 suosittelevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Saatuja asiakaspalautteita seurataan lastensuojelun tulosaluekokouksissa ja esimiestason kautta. Lähiesihenkilöt antavat omille työntekijöilleen palautetta asiakastyöstä saatujen Roidu vastausten perusteella. Asiakaspalautteiden sisältöjä tarkastellaan vuositasolla ja tarvittaessa niistä voidaan ottaa toiminnan kehittämisideoita. Epäkohdat ja poikkeamat pyritään korjaamaan välittömästi.

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 vaihtoehdoista 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, yksikön esihenkilö) 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 palavereissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

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

Lastensuojelun johtoryhmä, lastensuojelutyön päällikkö ja lähiesihenkilöt seuraavat muistutusten sisältöjä.

Mahdolliset muistutukset ja kantelut käsitellään henkilöstön kanssa työkokouksissa. Niistä saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa.

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 sovittelevassa 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.

Lastensuojelun avohuollossa lasten omatyöntekijänä toimii oma vastuusosiaalityöntekijä.

Tehostetussa perhetyössä asiakasperheelle nimetään työpari, joka perheen kanssa työskentelee.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Tehostetun perhetyön yksikössä asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne huomioon ottaen edistetään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, jos niiden katsotaan olevan perhetyön työskentelyssä tavoitteiden keskiössä ja ne kuuluvat osaksi perhetyön palvelua ja suunnitelmaa.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Tehostetun perhetyön yksikössä asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne huomioon ottaen edistetään liikunta, kulttuuri ja harrastus – ja ulkoilumahdollisuuksia, jos niiden katsotaan olevan perhetyön työskentelyssä tavoitteiden keskiössä ja ne kuuluvat osaksi perhetyön palvelua ja suunnitelmaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Tehostetun perhetyön yksikössä asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne huomioon ottaen edistetään asiakkaan toimintakykyä, jos sen katsotaan olevan perhetyön työskentelyssä tavoitteiden keskiössä ja se kuuluu osaksi perhetyön suunnitelmaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhteisissä keskusteluissa asiakkaan kanssa sekä palvelun väliarviointi ja lopetuspalavereissa yhteistyössä vastuusosiaalityöntekijän kanssa.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle, palvelu toteutuu asiakkaiden kodeissa.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Asiakkaan riittävän ravinnon saantia seurataan/ohjataan, jos siitä on noussut lastensuojelullinen huoli ja asia on osana perhetyön palvelun tavoitteita.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Otetaan huomioon tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan, jos asiakastyössä tulee eteen ruokailuja.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Asiakkaita ohjataan terveelliseen elämäntapaan ja säännölliseen ruokailuun, mikäli nämä asiat nousevat esille lastensuojelullisena huolena ja osana perhetyön palvelun tavoitteita.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Tehostetun perhetyön yksikössä palvelu toteutuu asiakkaiden kodeissa. Perheitä ohjataan tartuntatautien ennaltaehkäisyyn ja hygieniakäytäntöihin työskentelyn aikana, mikäli näissä huomataan puutteita ja/tai ne kuuluvat työskentelyn tavoitteisiin.

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaattee

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle

6.5 Lääkehoito

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

Lääkehoito ei koske tehostetun perhetyön yksikköä

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei kuulu tehostetun perhetyön yksikölle.

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

6.7 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.

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen elämäntilanne ja omat hoitotahonsa. Tehostetun perhetyön yksikössä asiakkaan antamalla luvalla yhteistyötä voidaan tehdä esim. koulukuraattorin, terveydenhoitajan, lastenpsykiatrian, nuorisoaseman, perheneuvolan tai muun vastaavan tahon kanssa. Asiakkaan luvalla ja asiakasta kunnioittaen yhteistyötahot voivat vaihtaa tietoja asiakkaan tilanteesta ja ajoittain järjestetään yhteistyöpalavereja, joissa sovitaan tehtäväjaoista. Asiakas on mukana yhteistyöpalavereissa ja niistä tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

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

Esihenkilö, Mari-Susanna Fennander 040 807 4072

mari-susanna.fennander@keusote.fi

Päävastuu turvallisuuden valvonnasta on esihenkilöllä. Jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työsuojelupari. Jokaiselle toimipisteelle tehdään oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin.

Järvenpää/Tuusula

Mari-Susanna Fennander 040 8074072, työsuojelupari Anu Ralli 050 4970367 ja Anna Karhumaa-Vikstedt 050 4970410

Nurmijärvi/Hyvinkää

Mari-Susanna Fennander 0408074071, työsuojelupari Paula Tuliainen 050 4970424 ja Sanna Jeskanen 050 4970472

Yksiköissä toteutetaan säännöllisesti turvallisuuskävelyt kerran vuodessa sekä kerran vuodessa poistumisharjoitus pelastussuunnitelman mukaisesti. Turvallisuuskävely ja poistumisharjoitus dokumentoidaan ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet viedään eteenpäin.

Turvallisuuden vastuut yksikössä Yksiköiden turvallisuudesta vastaavat Keusoten virkamiehet / toimenhaltijat - Keusoten turvallisuuspäällikkö Anssi Nurminen puh 050 497 2552 - Työsuojeluvaltuutettu Päivi Villinki puh 050 497 1055 Yksiköissä toteutuvat palotarkastukset pelastustoimen toimesta säännöllisin väliajoin.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn 1 x vuosi ja alkusammutusharjoitukseen 1 x 3 vuotta Työpaikalla tulee olla työpaikan olosuhteisiin ja toimintaan nähden riittävästi ensiaputaitoisia henkilöitä ja asianmukainen ensiapuvarustus sekä toimintaohjeet onnettomuustilanteita varten.

Jokaiselle rakennukselle/ kiinteistölle on laadittu pelastussuunnitelma kaikkien rakennuksessa olevien toimijoiden yhteistyönä. Pelastussuunnitelmassa on arvioitu paloturvallisuus- ja henkilöturvallisuusriskit. Riskienkartoitusmateriaalissa on tuotu esiin keinot riskien ennaltaehkäisemiseksi sekä kuvataan tarvittavat toimenpiteet riskien toteutuessa. Vastuuhenkilöinä pelastussuunnitelman toteuttamisen osalta ovat kiinteistöissä työskentelevien henkilöiden esihenkilöt. Yhteistyö turvallisuusasiantuntijoiden kanssa.

Keusoten valmiuspäällikkönä toimii Janne Heikkilä ja turvallisuuspäällikkönä Anssi Numminen. He toimivat yhteyshenkilöinä eri viranomaisten kanssa. Yksiköissä olevat vastuuhenkilöt on kirjattu kunkin yksikön pelastussuunnitelmaan

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.

Yksiköissä raportoidaan kaikki asiakas- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät poikkeamat Laatuportti-järjestelmään. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrää ja laatua seurataan käytössä olevien järjestelmien avulla. Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Tehostetun perhetyön yksikössä on aloitettu 1.8.2024 Idän ja Lännen alueen toiminta asiakastyössä. Esihenkilö vastaa koko Keusoten tehostetun perhetyön palveluista sekä intensiiviperhetyön yksiköstä. Nurmijärven ja Hyvinkään perhetyön yksiköt yhdistyivät Lännen tiimiksi, jossa työskentelee yksitoista työntekijää. Työntekijöillä on käytössään toimitilat sekä Keskustiellä Nurmijärvellä että Suutarinkadulla Hyvinkäällä.

Tuusula-Mäntsälä- Pornaisen perhetyön yksikkö ja Järvenpään perhetyön yksikkö yhdistyivät Idän tiimiksi ja käyttävät toimitiloina nykyisiä olemassa olevia Yhteiskouluntien, Pajalantien ja Hyryläntien toimitiloja. Idän tiimissä työskentelee kymmenen perheohjaajaa.

Intensiiviperhetyössä työskentelee neljä perheohjaajaa, joista kaksi Läntisellä Keusoten palvelualueella ja kaksi Idän palvelualueella. He käyttävät samoja yllä mainittuja toimitiloja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Tehostetussa perhetyössä ja Intensiiviperhetyössä on kaikki työpaikat täytettyinä, yhtä sijaista lukuun ottamatta työntekijät ovat vakituisessa työsuhteessa. Esihenkilö seuraa viikoittain yksikköön ohjautuvaa asiakasmäärää ja työntekijäresurssia. Riskitekijänä perhetyön yksikössä ovat lyhyet tai pitkät äkilliset poissaolot ja loma-ajat, koska ne vaikuttavat parityönä perheille tuotettuun palveluun. Näissä tapauksissa annettavaa palvelua tarkastellaan olemassa olevien resurssien pohjalta. Nyt uuden laajemman työalueuudistuksen Itä- Länsi mallin myötä työntekijöitä voidaan liikuttaa helpommin sinne missä palvelua tarvitaan ja tasataan työmääriä.

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

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia käytetään pitkissä palkattomissa hoitovapaa, työ- tai opintovapaissa. Sijaisten rekrytointi on esihenkilön vastuulla.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Esihenkilö vastaa koko tehostetun perhetyön yksikön toiminnan sujuvuudesta ja tapaa viikoittain yksikön työntekijät viikkotiimeissä.

7.2 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet 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.

Rekrytointivaiheen haastatteluvaiheessa esihenkilö ottaa prosessiin mukaan tehostetun perhetyön yksikön työntekijöitä, jotka pääsevät mukaan haastattelemaan ja valitsemaan itselleen uusia työtovereita. Lastensuojelun perhetyöhön palkattavan työntekijän tulee olla pätevä sosiaali -tai terveysalan ammattilainen ja lastensuojelutyön kokemus katsotaan eduksi. Perhetyöhön on aina riittänyt päteviä hakijoita.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Rekrytointivaiheessa selvitetään työntekijän kielitaitoa. Perhetyön palvelun osalta kielivaatimuksena on suomen kieli. Perhetyön palveluissa on mahdollista käyttää muiden kielien osalta tulkkauspalvelua asiakastyössä.

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

Rekrytoinnin jälkeen ennen työsopimuksen allekirjoittamista esihenkilö pyytää työntekijältä näytille tuoreen rikosrekisteriotteen. Työsopimukseen kirjataan, milloin rikosrekisteriote on toimitettu esihenkilön nähtäväksi.

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö ja tiimin työntekijät yhdessä. Pohjana käytetään Keusoten perehdytyskorttia. Tiimin työntekijät perehdyttävät uuden työntekijän käytännön työhön, esihenkilö vastaa muista perehdyttämiseen liittyvistä käytännön asioista. Tehostetun perhetyön yksiköllä on Teamsissa materiaaleja ja työvälineitä, joita esitellään uudelle työntekijälle perehdytysvaiheessa.

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.

Tehostetun perhetyön yksikössä työntekijöillä on mahdollisuus osallistua ilmaisiin webinaareihin oman ammatillisen mielenkiinnon ja kehittymistarpeen mukaisesti. Turvallisuuteen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyviä koulutuksia työnantaja tarjoaa säännöllisesti. Lastensuojelussa laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma ja siinä mainitaan kullekin vuodelle painopisteet koulutuksissa. Lastensuojelussa katsotaan työntekijöiden työn sisällön mukaan tarpeelliset koulutukset. Vakauttavan perhetyön osaamista on vahvistettu perhetyössä vuosina 2024 ja 2025 sekä varmistettu perhearviointiosaamista. Keusotessa on ollut myös mahdollista kouluttautua omakustanteisesti ja näissä tapauksissa esihenkilötasolla arvioidaan voidaanko koulutusta tukea esimerkiksi palkallisilla työpäivillä, jos koulutus tukee omaa perustehtävää.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tehostetun perhetyön yksikön käytössä on Suutarinkatu 2 tilat Hyvinkäällä, Keskustie 2 tilat Nurmijärvellä, Hyryläntie 13 E tilat Tuusulassa, Yhteiskouluntie 13 tilat Järvenpäässä ja Pikku-Kartanon tilat Pajalantie 35 Järvenpäässä. Asiakkaat eivät käytä näitä tiloja koskaan yksin, vaan näissä tiloissa tavataan asiakkaita neuvotteluhuonetiloissa, joita varataan käyttöön etukäteen. Työntekijöillä on näissä toimitiloissa työtilat kirjalliseen työhön. Tiloissa työskentelevät työntekijät itse seuraavat työyksikön kuntoa ja raportoivat puutteista/riskeistä esihenkilöä, joka ei ole päivittäin samoissa työtiloissa työntekijöiden kanssa.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Jokaisessa yksikössä pidetään säännöllisesti talokokouksia, joissa seurataan yksiköiden tilojen toimivuutta ja sisäilmaa. Jos asioissa on ongelmia, niistä puhutaan Keusoten tilahallinnan ja toimitilojen isännöitsijöiden kanssa. Vuosittain kaikki työyksiköt tekevät riskienarviointia, missä arvioidaan myös työtilojen toimivuutta. Ajoittain myös työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksiä, vuonna 2024 lastensuojelun avohuolto on työpaikkaselvityksen kohteena. Tehostetun perhetyön osalta työpaikkaselvitys kohdistui vuonna 2024 Idän tiimiin ja vuonna 2025 se tehdään Lännen tiimissä.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Eteratalolla, Järvenpäässä, Nurmijärven virastotalolla ja Hyrylän terveysasemalla on 9solutions turvakutsunapit. Hälytykset ohjautuvat paikallisvartijalle. Järvenpään Eteratalolla ja Hyrylän terveysasemalla vartija työskentelee kiinteistössä. Nurmijärven virastotalon vartija on kiertävä ja asemapaikka on Nurmijärven terveyskeskuksessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei koske yksikön toimintaa.

7.6 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ei koske tehostetun perhetyön yksikköä.

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.

Tehostetun perhetyön osalta on olemassa kirjaamisen käsikirjassa ohjeet kirjaamiseen perhetyössä. Harjoittelijat ja uudet työntekijät saavat työyksikön työntekijöiltä perehdytyksen kirjaamiseen ja tarvittaessa Omniin koulutusta. Kirjaamisesta keskustellaan yhdessä ja kirjaamiseen on ollut tarjolla Kanta-koulutusta. Perhetyössä työntekijät kirjaavat pääosin yhdessä asiakkaan kanssa asiakastietoja ja huolehtivat, että kirjaukset viedään viipymättä Pro Consona Omni asiakastietojärjestelmään.

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

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

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

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

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Lastensuojelun palveluita kehitetään jatkuvasti. Vuosittain laaditaan kehittämistyöntaulu, johon kirjataan sovitut kehittämiskohteet. Taulun avulla seurataan kehittämistyön etenemistä. Vuoden 2025 kehittämistyön tauluun on kirjattu seuraavat osa-alueet tehostetun perhetyön osalta:

- Intensiivisen perhetyön ja vop-arviointimallin yhteiskehittäminen
- Kokemuskohtaamo

Perhetyön palveluita kehitetään yhdessä perhetyön ja avohuollon muun henkilöstön kanssa Keusotetasoisesti tasalaatuisiksi, tarkastellaan työn teon prosesseja sekä palveluihin pääsemistä.

Tehostetun perhetyön yksikössä tulee vähän muistutuksia palveluista. Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys Suvi Salin, lastensuojelun päällikkö