

# Perhetyö (Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö- ja ammatillinen tukihenkilötyö)

## Omavalvontasuunnitelma



## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
4	Riskienhallinta .....	6
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	7
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi .....	7
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .....	9
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle .....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	10
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	10
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	11
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	11
5.5	Asiakkaan osallisuus .....	12
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	13
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	15
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	15
6.2	Ravitsemus.....	15
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	16
6.4	Terveyden ja sairaanhoito .....	16
6.5	Lääkehoito.....	16
6.6	Asiakasvarat.....	17
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	17
7	Asiakasturvallisuus.....	17
7.1	Henkilöstö .....	18
7.2	Toimitilat.....	19
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	20
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	21
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	22
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi">kirjaamo.hva@keusote.fi</a>		
<b>Y-tunnus</b> 3221340-6		
<b>Toimintayksikön nimi</b> Perhetyö (Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö).  Myöhemmin tekstissä käytetään yksiköstä yleisesti nimitystä Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö sekä lyhenteitä SHL-perheohjaus tai SHL-ammattillinen tukihenkilötyö.		
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> Pääsääntöisesti kotikäynteihin tai perheenjäsenten tapaamisiin muualla perustuva perhetyö. Keusote-tasoinen yksikkö, 21 perheohjaajaa ja 3 ammatillista tukihenkilöä viidessä kuntatyöryhmässä. Työalueena kaikilla koko Keusoten alue, mutta kuntatyöryhmän ohjaajat palvelevat pääosin oman kunnan asiakkaita tällä hetkellä.		
<b>Toimintayksikön postiosoite</b> Keskustie 2, Nurmijärvi, 01900 Nurmijärvi Suutarinkatu 2, 05800 Hyvinkää Karhukuja 1 04600 Mäntsälä Yhteiskouluntie 13, 04400 Järvenpää Hyryläntie 13, 04300 Tuusula		
<b>Postinumero</b> ks. em.	<b>Postitoimipaikka</b> ks. em.	<b>Puhelin</b>
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi</b> Juha Särkkä		<b>Puhelin</b> 050 4970310
<b>Sähköpostiosoite</b> <a href="mailto:juha.sarkka@keusote.fi">juha.sarkka@keusote.fi</a>		

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Tilanteissa, joissa Keusoten perhesosiaalityön tilauksiin ei voida vastata omin resurssein, voi perhesosiaalityön esihenkilö päättää palvelun ostosta ulkopuolisilta palveluntuottajilta.

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

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Yksikön toiminta-ajatus

Sosiaalihuoltolain mukaisen perheohjauksen ja ammatillisen tukihenkilötyön yksikkö tuottaa lapsiperheiden palveluita, vanhemmuuden tuen perheohjausta sekä tukihenkilötyötä nuorille. Hyvinvointialue on samalla kaikille yhteinen työalue. Käytännössä kuntatyöryhmissä on kuitenkin paikallista verkostoa ja asiantuntemusta ja tilaukset ohjaustyöhön tulevat pääasiassa perhesosiaalityön kuntatyöryhmistä. Asiakasjonot ovat myös kuntatyöryhmäkohtaisia. Ammatillista tukihenkilötyötä kuitenkin tehdään yhden asiakasjonon mukaisesti kaikissa Keusote-kunnissa. SHL-perheohjaus tuottaa sosiaalihuoltolain mukaisia, perheiden tarpeiden mukaisia palveluja lapsen kasvun, kehityksen ja kasvuolosuhteiden turvaamiseksi perheissä. SHL-ammattillinen tukihenkilötyö sen sijaan painottuu nuorten itsenäistymisen tai elämänhallinnan tukeen.

Työtä toteutetaan tapaamisissa perheen tai nuoren kotona tai muualla sekä verkostotyöskentelyä ja työ voi olla luonteeltaan prosessinomaista työmenetelmien käyttöä, ryhmätoimintoja sekä elämänhallinnan asiointia, mutta aina määräraikaista ja suunnitelmallista tukea. Perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö työskentelee palvelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön tiimien tilauksista sosiaalihuoltolain tarkoittamalla tavalla tarkoituksenmukaisten palveluiden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon perheohjaus on koko perheen (systeemisyys) ohjausta, prosessityöskentelyä ja neuvontaa esimerkiksi silloin, jos vanhempien ja lasten välisessä vuorovaikutuksessa on haasteita, perheestä puuttuvat yhteiset säännöt ja rutiinit, nuori ja vanhempi eivät yhdessä löydä yhteisiä ja turvallisia rajoja, vanhempi tarvitsee ohjausta uhmaikäisen kanssa toimimiseen, vanhemmat kokevat muuten keinottomuutta lapsensa tai nuorensa kanssa tai vanhemman omat kyvyt, mahdollisuudet tai elämäntilanne vaikeuttavat hänen mahdollisuuksiaan olla lapsen kasvua ja kehitystä turvaava vanhempi. Perheohjaus on luonteeltaan vakauttavaa ja eheyttävää. Ammatillinen tukihenkilötyö keskittyy enemmän nuorten itsenäistymiseen liittyvien valmiuksien

tukemiseen tai nuoren elämäntilanteen selkiyttämiseen. Aikuisen tuki on asiakasnuorillemme välttämätön. Tukihenkilötyötä saatetaan tehdä myös jatkuvassa yhteistyössä vanhempien kanssa, mutta vanhemmuuden vahvistamisen osuus on useimmiten perheohjaukseen nähden erilainen.

Perhetyön muotojen, myös perheohjauksen, tehtävänä on yleisesti perheiden elämänhallinnan ja voimavarojen käyttöönoton tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen ohjauksellisin keinoin. Myös shl-ammattillinen tukihenkilötyö pyrkii toimimaan tämän yleistavoitteen saavuttamiseksi nuorten kohdalla.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

#### Ihmislähtöisyys

Ihmislähtöisyys on punainen lanka kaikessa toiminnassamme. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti.

#### Yhteistyö

Yhdessä tekeminen on voimavaramme, jolla saavutamme tavoitteemme. Kannustamme asukkaita ja yhteistyökumppaneita osallistumaan ja vaikuttamaan.

#### Vaikuttavuus

Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaamme lisätäksemme palvelujemme vaikuttavuutta. Olemme rohkeita uudistajia asiakkaidemme tarpeet ymmärtäen. Perhetyö sitoutuu hyvinvointialueen arvioihin ja ne ovat työn lähtökohta. Eriyisen merkityksellistä on asiakkaan: yhdenvertainen kohtelu, asiakaslähtöisyys, Yksilöllisyys, osallisuus.

Toimintaperiaate Keusotessa on, että

Me olemme olemassa asukkaidemme hyvinvointia varten. Se tarkoittaa sitä, että tuotamme asukkaiden tarpeita vastaavia palveluita ihmislähtöisesti ja laadukkaasti.

Meille jokainen on tärkeä. Siksi kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti.

Onnistumisen edellytyksenä on, että henkilöstömme voi hyvin. Haluamme tarjota asiantunteville ammattilaisille työpaikan, josta on helppo puhua hyvää. Teemme työtämme yhteisöohjautuvasti.

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Tämän version pohjana toimii yhdessä työryhmien kanssa Keusoten kuntayhtymä-aikana vuonna 2020 tehty omavalvontasuunnitelma. Vuoden 2021 alusta yksikön työtä on uudelleen organisoitu ja suunnitelmaa päivitetty uudistuksia vastaavaksi lokakuussa 2023.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Juha Särkkä [juha.sarkka@keusote.fi](mailto:juha.sarkka@keusote.fi) p. 050 497 0310

## Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi)

# 4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi 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). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

## Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- Terveysriskit; tarttuvat sairaudet ja vaihtuvat hygienia-työolosuhteet

- Liikenteen aiheuttamat riskit työssä
- Työskentelytavan asiakkaalle aiheuttamat riskit; vastuunotto lapsesta, vahingot,
- Henkisen kuormittumisen riski
- Toimipisteiden fysiologiset riskit
- Etätyöskentelyn riskit tieto- ja vakuutusturvaan
- HaiPro/WPro-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
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä
- Hygieniaohjeistus
- Vakavasti sairaan asiakkaan kohtaaminen ja hoito; työntekijän tuki
- Asiakastieto- ohjelman ohjeita (Sosiaali Proco Omni)
- Vaitiolo ja tietosuoja- sopimus ja testi (Navisec)
- Työajanseuranta ohjeet ja ohjelma (Nepton)

## 4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin. Esimiehillä 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.

## 4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

### HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **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

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

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

### Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä sähköisellä lomakkeella (asiakkaat täyttää).

### Yksikön riskien arviointi

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai



perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esimies vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohta ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

### 4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään 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. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

### 4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palavereissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi ja työskentelyn suunnittelu

#### Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö toteuttavat sosiaalihuoltolain tarkoittamia perheelle tarkoitukseenmukaisia palveluita. Perheen palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä perhesosiaalityön kanssa. Mittareina ovat mm. asiakas- ja yhteistyötahopalaute ja väliarviointipalaverit.

#### Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Perheen työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä työskentelyssä mukana olevien asiakkaiden kanssa. Alussa tehdään arviointi yhdessä perheen kanssa palvelun tarpeesta, määrästä ja kestosta.

Vanhempi/ vanhemmat osallistuvat palvelutarpeen arviointiin sekä työn alettua tavoitteiden määrittelyyn koko palveluprosessin ajan.

#### Asiakassuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Asiakkaat osallistuvat Keusoten strategian mukaisesti. Palvelun jatkumista arvioimme yhteistyössä perhesosiaalityön vastuutyöntekijän, työssä mukana olevien ohjaajien ja perheen kanssa.

Perhesosiaalityön asiakassuunnitelma, väliarvioinnit ja sosiaalityön konsultointi ovat perheohjauksen palvelun laadinnan ja toteutumisen seurannan välineitä. Toimenpiteet ovat rakenteenmukaiset palvelun tilaamisesta, työskentelyyn ja sen arviointiin.

#### Henkilökunnan perehtyminen asiakassuunnitelmiin

Rakenteistettu työn tilaaminen, aloitus, asiakassuunnitelma, väliarvioinnit ja rakenteiden mukainen kirjaaminen. Perheohjauksen tai ammatillisen tukihenkilötyön tilaajan, perhesosiaalityön perheen oman vastuutyöntekijän vastuulla on täydentää ja ylläpitää asiakassuunnitelmaa.

### 5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

#### Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Palvelu tulee aloittaa viipymättä, jotta asiakkaan tilanne ei oleellisesti heikkene.

Palvelun tarpeeseen on pystytty vastaamaan lakien edellyttämässä määräajoissa. Tarvittaessa voidaan hyödyntää ostopalvelua, jotta asiakas saa palvelun oikea-aikaisesti.

## 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö ovat lakisääteisiä ja asiakkaalle vapaaehtoisia tukipalveluita. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palvelun sisältöön ja keston hyvinvointialueen palvelukriteerit huomioiden.

Asiakaskirjaukset voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalla on oikeus saada perhettään koskevat kirjaukset missä vaiheessa vain työskentelyä tai sen jälkeen. Asiakaskirjausten korjauksista on olemassa omat ohjeensa.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa akuutisti vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

## 5.4 Asiakkaan kohtelu

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

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti

keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia. Asiakkaalle annetaan työn alussa myös sosiaaliamiehen yhteystiedot, mikäli työn kestäessä eteen tulisi huomauttamista palvelun työ- ja toimintatavoissa.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

### **Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne**

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille. Tällöin tapahtuman käsittelyssä mukana ovat yleensä myös esimiehet sekä mahdollisesti esim. Keusoten tietosuojavaltuutettu tai sosiaaliamies.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa ylemmän johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

## **5.5 Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakaspalautteen antaminen**

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön – työntekijöihin tai tarvittaessa yksikön esimieheen ja mahdollisesti sosiaaliamieheen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:  
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta jota ajoittain työn aikana tai lopuksi tarjotaan asiakkaalle palautteen antamiseksi
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastytyväisyyskyselyjen kautta

Asiakaspalautteet käsitellään 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.

## Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

### Sosiaalihuollon muistutus

Asiakkaalla 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 sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine 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.

### Sosiaalihuollon 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:

Keusote  
Kirjaamo  
PL 46

05801 Hyvinkää

## Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esimies käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Näkemysroja palvelujen järjestämisestä voidaan kirjata. Asia annetaan tarpeen mukaan tiedoksi myös koordinoivalle esihenkilölle, päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

## Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 0400 277 087 ma klo 12-15, ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen**

Sosiaalihuoltolain mukaisen perheohjauksen perustehtävä on ohjaustyöllä varmistaa lapsen kasvua ja kehitystä perheessä. Työllä vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja.

Sosiaalihuoltolain mukaisen ammatillisen tukihenkilötyön keskeinen tavoite on turvata lapsen ja nuoren kasvun ja kehityksen edellytyksiä ja edistää lapsen hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla lapsen ja nuoren elämänhallintaa ja identiteetin rakentumista, sosiaalisia taitoja ja toimintakykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä.

#### **Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

Lasten ja nuorten harrastustoimintaa edistetään ohjaustyön mahdollisuuksien mukaan. Palvelun kriteerit eivät sisällä lasten harrastustoiminnan tukemista taloudellisesti, mutta vanhempia autetaan mahdollisuuksien mukaan tuen saamisessa lapsen tai nuoren harrastustoimintaan.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Tavoitteita seurataan rakenteiden mukaisissa tapaamisissa ja raportoinnissa. Työ on tavoitteellista ja palvelun jatkumista sekä tavoitteita arvioidaan vähintään 3kk välein rakenteen mukaisissa palaverissa. Lisäksi työhön kuuluu perhetilanteen käsittelyä perheohjaan tiimissä tai työyhteisön oman perheterapeutin avulla. Muualla asioita käsitellään vain perheen työskentelyssä mukana olevilta vanhemmilta saadulla luvalla.

### 6.2 Ravitsemus

#### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti**

Työllä voidaan tukea perheen ruuanlaitto- tai ravitsemusosaamista tai tietoutta lapsen terveellisen ruokavalion vaikutuksista. Perhettä voidaan auttaa suunnittelemaan ruokalistaa tai valmistaa ruokaa yhdessä vanhemman ja lasten kanssa. Lisäksi työn osana voidaan ohjata vanhempaa lapsen tarpeisiin vastaavaan ravinnon valmistamisessa. Lapsen perushoidon ja -tarpeiden toteuttaminen, mallintaminen, seuranta ja arviointi voi olla osa perhetyötä.

Perheen säännöllistä vuorokausirytmää, ruokailutilanteet mukaan lukien, tuetaan ja edistetään.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniäkäytäntöjen varmistaminen**

Työtä tehdään asiakkaiden kotona ja tarvittaessa lapsen turvallisuutta tai muuta hyvinvointia heikentävät kodin olosuhteet otetaan asiakkaan kanssa puheeksi ja tarvittaessa tehdään asiakkaan kanssa sovitusti yhteydenotto muuhun sosiaalihuoltoon tilanteen ratkaisemiseksi. Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniäkäytäntöjen varmistaminen voivat olla työn osa-alueita. Erityistä huomiota kiinnitetään mm. sairauksien ehkäisyyn. Asiakastyössä noudatetaan yleisiä hygienia- ja terveystyösuosituksia.

## 6.4 Terveysten ja sairaanhoito

### **Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Annetaan ohjeita vanhemmille liittyen lasten hyvän hygienian ja terveydenhuollon ylläpitämiseen.

### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö saa tarvittaessa apua psykososiaalisesta tuesta. Perheessä pitkäaikaissairaus huomioidaan erityisesti resursoimalla, kun sairaus vaikuttaa vanhemmuuteen.

### **Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet**

Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö voi tukea ja järjestää lisätukea perheelle, jos perheenjäsen on vakavasti sairas tai kuolee. Tähän työhön valjastetaan tarvittaessa kriisityö, mikäli ei ole jo palveluketjun mukaisesti käynnistynyt.

Myös tilanteissa mukana olevat työntekijät saavat tukea itselleen erikseen sovittavalla tavalla.

### **Terveysten- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

Ei tässä palvelussa. Yhteydenotot muihin tahoihin tapauskohtaisesti ja asianomaisen asiakkaan luvalla.

## 6.5 Lääkehoito

Sosiaalihuoltolain mukaisessa perheohjauksessa ja ammatillisessa tukihenkilötyössä ei ole lääkehoitoa.

Yleisohje: Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä



vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi

### Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Ei toteuteta lääkehoitoa

### Lääkehoidosta vastaava henkilö

Ei toteuteta lääkehoitoa

## 6.6 Asiakasvarat

### Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei ole käytössä.

## 6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

### Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Asiakkaan luvalla tehdään yhteistyötä sote-palveluiden sisällä tietosuojasta kertovan rekisteriselosteen mukaisesti. Asiakkaalle selostetaan työn alussa, missä ja keiden toimesta häntä koskevia tietoja käsitellään. [Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö](#) tekee laajaa yhteistyötä koko sote-verkoston ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyössä ja tiedonkulussa noudatetaan vaitiolosäännöksiä. Yhteistyötä toteutetaan moninaisin yhteistyönmuodoin säännölliset kokoukset, etäpalaverit jne. *Kaikki yhteistyö tehdään asiakkaan luvalla.*

## 7 Asiakasturvallisuus

### Turvallisuuden vastuut yksikössä

Omavalvonta, riskienkartoitus, säännöllinen asiakastilanteiden käsittely tiimissä ja kirjaukset ovat mm. niitä keinoja ja rakenteita, joissa tarkastellaan työn oikeaa, sovittujen periaatteiden mukaista työskentelyä. Työtä johtaa perheohjauksen ja ammatillisen tukihenkilötyön yksikön esimies, perhesosiaalityön vastuutyöntekijä sekä hänen esimiehensä.

Esimies vastaa kokonaisuudessaan yksikkönsä työturvallisuudesta. Yksikössä hänellä on työpareina valitut työsuojeluparit.

### **Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakkaiden tukena ovat tarvittaessa tietosuojavaltuutettu ja sosiaaliasiamies. Keusotessa on lisäksi turvallisuuden erityisasiantuntijoita, turvallisuustyöryhmiä sekä työsuojelu- ja työhyvinvointipäällikkö. Viime kädessä turvallisuudesta vastaa porrastettu konsernijohto määrittelyllä tavalla.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Kiinnittämällä huomiota työntekijöiden osaamiseen ja kouluttamalla henkilöitä haastavien asiakkaiden kohtaamiseen. Työskennellään tarvittaessa työpareina. Asiakkaan turvaa varmistetaan asiakasta turvallisuusasioista tiedottamalla sekä perehdyttämällä kaikki työntekijät oikeisiin ohjeiden mukaisiin toimintatapoihin.

Työntekijät rokotetaan yleisimpiä virus- ja tartuntatauteja vastaan. Työntekijät käyttävät suojavarusteita ja noudattavat yleisiä- ja voimassaolevia hygieni- ja turvallisuusohjeita.

## **7.1 Henkilöstö**

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

Sosiaalihuoltolain mukaisessa perheohjauksen ja ammatillisen tukihenkilötyön yksikössä työskentelee Keusoten alueen kuntatyöryhmissä 24 ohjaajaa sekä esihenkilö.

Hyvinvointialueen työalue on yhteinen. Perheohjaajat vastaavat tällä hetkellä pääosin oman kunnan tilauksiin, mutta voivat toimia asiakastyössä missä tahansa Keusoten alueella. Ammatilliset tukihenkilöt vastaavat työllään kaikkiin Keusoten alueen tilauksiin.

Perheohjaajat 21 henkilöä. Ammatilliset tukihenkilöt 3 hlöä.

Nykyisenä pohjakoulutuksena edellytetään sosionomi-AMK -tutkintoa.

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisia käytetään pitkäaikaisissa suunnitelluissa poissaoloissa.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Työtä vastaanotetaan se määrä mihin resurssit riittävät. Asiakkuudet jaetaan tasaisesti työryhmien työntekijöiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään työparityötä. Tarvittaessa käytetään ostopalvelua. Muutoksia henkilöresurssikysymyksiin haetaan mm. työn priorisointitarkasteluin tai talousarvioon tehtävillä muutosesityksillä.

## Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä Julki-Suosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä Julki-Terhikistä. Lisäksi tarkistetaan valitun henkilön rikostaustaote. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin 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.

## Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä asianmukaisella, rakenteen mukaisella tavalla ja huolehditaan osaamisen riittävydestä työtehtävässä. Yleisellä tasolla hyödynnetään Keusoten perehdytysuunnitelmaa mutta sitä täydennetään tehtäväkohtaisella perehdytyksellä. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan hyödyntää osana perehdytystä. Keskeinen työprosessi ja uudelle työntekijälle tärkeät tietopankit on kuvattu omaksi opiskeltavaksi paketikseen.

## Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi, mutta suunnitelmaa henkilöstön kouluttamiseksi tehdään 2-3 vuotta eteenpäin. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen 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. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

## 7.2 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Jokaisella on oikeus toimiviin ja turvallisiin työtiloihin nimetyssä työpisteessä.

[Sosiaalihuoltolain mukainen perheohjaus ja ammatillinen tukihenkilötyö](#) painottuu asiakkaan omaan lähiympäristöön. (kotona, ulkona tai muissa julkisissa tiloissa), mutta toimistolla tapahtuvissa tapaamisissa on huolehdittava henkilö- ja tietoturvallisuudesta.

## 7.3 Teknologiset ratkaisut

### Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ei käytössä.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei käytössä.

### Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei käytössä.

### Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Ei käytössä tässä yksikössä.

Yleisohje: Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 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](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

## Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ei käytössä

## 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

### Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojatoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esimies seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva- ja tietosuoja osaamisen peruskurssin. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon Navisec-tietoturva ja tietosuojaosion ja esimiehet lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esimies seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikötasolla.

Toimintayksikön esimies käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -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 esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

## Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

## Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (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/tietosuojahenkilotietoihin-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/tietosuojatietosuojaselosteet/>

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava, [tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

# 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

## Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Omavalvontaa on kehitetty tiimeissä niin, että esimiehen tueksi on valittu työsuojeluparit. Tavoitteena on täydennys kouluttaa henkilöstöä ensiapuun ja kirjaamiseen liittyen tulevana vuonna.

Omavalvontasuunnitelmaa tulee tarkastella ja täydentää säännöllisin väliajoin yhdessä palvelualueen kanssa.

Yksiköiden turvallisuusvastaavat tulee nimetä, ensiapu välineiden kunto tarkistaa ja päivittää sekä toteuttaa turvallisuuskävely, jossa käydään läpi turvallisuuteen liittyvät asiat (hätäpoistumistiet ja kokoontumispaikat.)

Pelastusturvallisuus ja palosuunnitelmat sekä vastuujako tehtävistä tulee olla kunnossa.

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

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

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
13.10.2023
<b>Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys</b>
Juha Särkkä, esimies