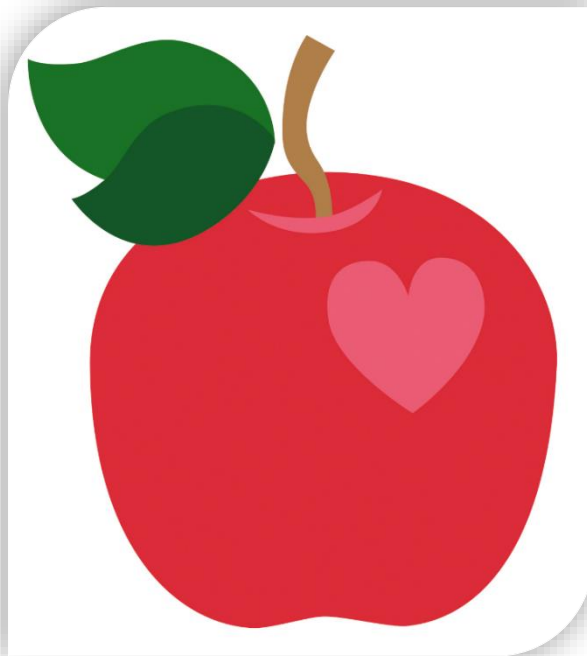


# Nuorten aikuisten jälkihuolto

## Omavalvontasuunnitelma



## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4	Riskienhallinta .....	7
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	7
4.2	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.3	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi.....	8
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	10
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen .....	11
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
5.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	11
5.2	Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat.....	12
5.3	Palvelun/hoidon suunnittelu .....	13
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	13
5.5	Asiakkaan kohtelu.....	14
5.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute.....	15
5.7	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva.....	16
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	19
6.2	Ravitsemus.....	19
6.3	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt .....	20
6.4	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen .....	21
6.5	Lääkehoito.....	21
6.6	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus.....	21
6.7	Monialainen yhteistyö.....	22
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	22
7.1	Henkilöstö .....	23
7.2	Henkilöstön rekrytointi .....	24
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	25
7.4	Toimitilat.....	25
7.5	Teknologiset ratkaisut.....	26
7.6	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	26
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	27
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	29
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	29

# 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>Palveluyksikön nimi</b> Nuorten aikuisten jälkihuolto
<b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b> Nuorten aikuisten jälkihuolto Idän alue, Kirkkotie 3 C, 04400 Järvenpää Nuorten aikuisten jälkihuolto Lännen alue, Suutarinkatu 2, 05801 Hyvinkää
<b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b> Lastensuojelun jälkihuolto 18-22-vuotiaille nuorille
<b>Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet</b> Hanne Niemi, koordinoiva esihenkilö, 050 497 0595, <a href="mailto:hanne.niemi@keusote.fi">hanne.niemi@keusote.fi</a> Minna Lindqvist, Jälkihuollon esihenkilö, p. 0408074376, <a href="mailto:minna.lindqvist@keusote.fi">minna.lindqvist@keusote.fi</a>

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

Tilapäismajoittaminen: Sininauha Oy

Tukihenkilö ja asumispalvelu: Akaasia Kodit Oy, Hoivatien Oy, Humana Avopalvelut, NAL Palvelut Oy NAL Riihimäki Ry, Perhekoti Mustakissa, Saraste Anton Palmu Oy, Välitunti Oy, VK Avo- ja tukipalvelut, Kinnalantupa Oy, Cardehumma, Nuorten Ystävät Oy, Etappipolku Oy, Pegasus Care Services Oy Sirpa Ahola, Puistolakoti Oy, Lastensuojelu ja Tukipalvelut Keidas Oy, FamCare Oy, Unelmahautomo, Kädestä Kii Oy, Vierelläkulkija, Medivida, Konstan Koti ja Koulu, Villa Sanka, Hoivatien Oy, Annalan Kasvurengas, Perhekoti Valkosiipi/Harjukatu, Väinö-Kaarina Koti Oy, Perhekoti Leijonantassu, K-U sopimuskoti/Satakieli, Ykköskodit, Provesta, Aaria Kammari

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

Tilaaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaaajalla 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. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Nuorten aikuisten jälkihuollossa ostetaan ammatillista tukihenkilöpalvelua sekä tuettua asumista. Ammatillisen tukihenkilöpalvelun ostoja valvoo jälkihuollon esihenkilö ja asiakaskohtaista valvontaa toteuttavat asiakkaiden omatyöntekijät. Ammatillisen tukihenkilöpalvelun kilpailutuksen yhteydessä on huolehdittu, että palveluntuottajat tarjoavat kilpailutuksen kriteerien mukaista palvelua. Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma tai palvelutarpeen arvio, jota palveluntuottaja toteuttaa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Jälkikäteistä ohjausta ja valvontaa tapahtuu lähinnä asiakaskohtaisesti asiakaskäyntien yhteydessä, jolloin työntekijä tiedottaa esihenkilölle, jos palveluissa esiintyy laatu- tai muita poikkeamia/ongelmia. Esihenkilö selvittää asiaa. Laskuja tarkastettaessa seurataan sopimuksen toteutumista päätöksen mukaisesti.

Resursseina valvontakäyntien osalta on jälkihuollon esihenkilö. Asiakaskohtaista valvontaa tekevät jälkihuollon erityissosiaalihoaja ja sosiaalityöntekijät. Maksatuksen ja laskutuksen osalta valvontaa tekevät asiakassihteerit. Laskut hyväksyvät jälkihuollon esihenkilö tai koordinoiva esihenkilö.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

### Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Jälkihuollon työryhmä

Minna Lindqvist, Jälkihuollon esihenkilö

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Minna Lindqvist, Jälkihuollon esihenkilö; [minna.lindqvist@keusote.fi](mailto:minna.lindqvist@keusote.fi)

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat lomakepohjan vuosittain joulukuussa. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa

tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnin toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi) ja Idän toimipisteessä Järvenpäässä Kirkkotie 3 C yksikön ilmoitustaululla ja lännen toimipisteellä yksikön työtiloissa.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi**

Palveluyksikön vastuhenkilö 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](http://www.keusote.fi) ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

## **3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Yksikön toiminta-ajatus**

Jälkihuoltoa järjestetään lapselle tai nuorelle sijaishuollon päättymisen jälkeen sekä avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös muulle lastensuojelun asiakkaana olleelle nuorelle. Hyvinvointialueen velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 23 vuotta. (Lastensuojelulaki 75 §, LSL) Jälkihuolto on subjektiivinen oikeus ja perustuu vapaaehtoisuuteen.

Nuorten aikuisten jälkihuollon asiakkuudessa ovat 18–22-vuotiaat nuoret. Jälkihuollon järjestäminen perustuu asiakassuunnitelmaan (LSL 76 §), joka laaditaan yhteistyössä nuoren kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Nuorelle nimetään palvelusta vastaava omatyöntekijä. Mahdollinen sosiaaliohjaus jälkihuollon tukitoimena suunnitellaan ja toteutetaan nuoren tarpeen mukaisesti. Jälkihuolto koostuu jälkihuollon palveluista, asumisen ja toimeentulon turvaamisesta sekä itsenäistymisvaroista. Jälkihuolto toteutetaan nuoren tarpeenmukaisessa laajuudessa. (LSL 76-77 §) Jälkihuollon sisältöä ohjaa nuoren yksilöllinen tarve ja tavoitteet. Jälkihuoltoa voidaan tarpeen mukaan järjestää monien eri lakien nojalla ja eri tahojen toimesta, jolloin korostuu monialaisen yhteistyön tärkeys.

Nuorten aikuisten jälkihuolto on aikuistumisen ensimmäisiin askeleisiin kohdennettua vaikuttavaa ja systemaattista tukea, jossa nuoren osallisuus on keskeistä. Jälkihuollon palvelun tavoite on tarjota jatkumoa osana lastensuojelua ja varmistaa, että sijaishuollon aikana tavoitetut muutokset kantavat nuoren tulevaisuuteen. Tavoitteena on tarjota kokonaisvaltaista tukea ja auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. Jälkihuollon palvelulla varmistetaan nuorelle riittävä tuki erityisesti muutos- ja siirtymätilanteissa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

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

### Tämä tarkoittaa meillä:

- luottamuksellista, vastavuoroista ja dialogista yhteistyösuhdetta nuoren kanssa
- palvelumme on nuorta arvostavaa ja nuoren tarpeista lähtevää, yksilöllistä sekä nuoren itsenäistymistä tukevaa ja nuoren rinnalla kulkevaa
- huomioimme nuoren tilanteen kokonaisvaltaisesti
- kohtaamme nuoret voimaannuttavasti ja kunnioittavasti
- kunnioitamme erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme nuoria palvelun kehittämisessä
- noudatamme toiminnassamme ammattiryhmäkohtaisia eettisiä ohjeita

**Yhteistyö** Yhdessä tekeminen on voimavaramme, jolla saavutamme tavoitteemme. Kannustamme asiakkaita ja yhteistyökumppaneita osallistumaan ja vaikuttamaan.

### Tämä tarkoittaa meillä:

- joustavaa monialaista verkostoyhteistyötä ja systeemistä näkemystä sekä työtappaa nuorten tilanteiden edistämiseksi yksilökohtaisen työn lisäksi – etsimme ratkaisuja tilanteisiin yhdessä nuoren elinpiirin huomioiden
- kehitämme palveluprosesseja yhteistyössä nuorten ja muiden sidosryhmien kanssa sujuvien palvelupolkujen edistämiseksi
- työyhteisönä kannamme yhdessä vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä, työilmapiiristä sekä palveluprosessien sujuvuudesta
- hankimme palautetta toiminnastamme useammalla tavalla ja hyödynnämme sitä kehittämisessä

Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaamme lisätäksemme palvelujemme **vaikuttavuutta**. Olemme rohkeita uudistajia asiakkaidemme tarpeet ymmärtäen

### Tämä tarkoittaa meillä:

- toiminnan kehittämistä yhteistyössä sidosryhmien ja nuorten kanssa ja olemassa olevan tiedon hyödyntämistä kehittämistyössä sekä kertyneen tiedon viestintää myös eteen päin nuorten tilanteista ja tarpeista
- syvällistä ymmärrystä nuorten tilanteista sekä elinolosuhteista ja tuen tarpeista
- yksilökohtainen työskentely on suunnitelmallista, läpinäkyvää sekä tavoitteellista ja työskentelyn etenemistä arvioidaan säännöllisesti sekä tarvittaessa suunnataan uudelleen
- oikea-aikaisesti palvelujen kohdentamista ja palvelupolkujen rakentamista monialaisessa yhteistyössä
- ammatillisen osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä

## 4 Riskienhallinta

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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, 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.

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma

- Keusoten eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- 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
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille

## 4.2 Riskienhallinnan vastuut

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 ja epäkohtien dokumentointi

### HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja dokumentoi tapahtuman HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien 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



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

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksiin tulee reagoida kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että ilmoitusten kokonaismäärä nousee 3 % edelliseen vuoteen verrattuna ja läheltä piti-tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

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

### Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

### Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt/palvelupisteet tekevät WPro-järjestelmässä yksikön/palvelupisteen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Yksikkö/palvelupiste laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/palvelupiste tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### 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, psyykinen 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 ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät hyvinvointialueen 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 laatueroamat, 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 HaiPro/WPro-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.

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

## 4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluyksikön esihenkilö tiedottaa sovitusta muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. 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

Nuorten aikuisten jälkihuollon asiakkuuteen tullaan lastensuojelun sijais- tai avohuollon jälkeen tai toiselta hyvinvointialueelta. Palvelutarvetta arvioidaan yhteistyössä lastensuojelun sijais- ja avohuollon työntekijän kanssa ennen jälkihuollon alkamista ja kirjataan jälkihuollon suunnitelmaan. Suunnitelmaa voidaan laatia yhteistyössä verkostotapaamisessa, johon nuoren suostumuksella voidaan kutsua myös nuoren lähipiiriä mukaan. Jälkihuollossa olevaa nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen nuorelle (Ls 30§) sekä suunnitelma itsenäistymisvarojen käytöstä.

Jälkihuollon suunnitelmasta vastaa suunnitelman laatimisen kannalta tarpeen mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöstö. ( Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) nuoren omatyöntekijä lastensuojelun sijais- tai avohuollosta sekä jälkihuollosta nuoren tuleva omatyöntekijä.

Mikäli nuori muuttaa Keusoten alueelle toiselta hyvinvointialueelta, ottaa nuoren jälkihuollosta vastaava taho yhteyttä Keusoten jälkihuoltoon ja sovitaan jälkihuollon järjestämisvastuun siirtymisestä Keusotelle ja siirtoneuvottelu, jossa arvioidaan nuoren palvelutarvetta ja sovitaan työskentelyn tavoitteista ja yhteistyöstä sekä työn jaosta.

## 5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisäätteiset määräajat

SHL 36§: Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

1) henkilö on yli 75-vuotias;

2) henkilö saa vammaisetuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain 45 § määrittää sosiaalihuoltolain mukaisten päätöksiä käsittelystä seuraavaa: "Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste."

Asiakasmäärää seurataan viikoittaisessa työryhmätiimissä. Työryhmätiimissä nimetään myös uusille asiakkaille omatyöntekijä, joka varmistaa asiakkaan palvelun alkamisen määräajassa.

Nuorten aikuisten jälkihuolto käsittelee täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset 7 arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet jälkihuollon yksikköön. Jos hakemus saapuu viikonloppuna tai arkipyhänä, saapumispäiväksi merkitään seuraava arkipäivä. Jälkihuolto pyytää asiakkaalta tarvittavat lisäselvitykset viimeistään 7 arkipäivän aikana hakemuksen vastaanottamisesta. Lisäselvitysten toimittamisen määräajan umpeuduttua, päätös tehdään tästä viimeistään 7 arkipäivän kuluessa.

Keusote seuraa päätösten käsittelyaikoja toimistokohtaisesti jatkuvasti. Sen lisäksi määräaikoja seurataan kolmen kuukauden sykleillä Keusoten laajuisesti ja päätösten käsittelyajat raportoidaan Aluehallintovirastolle ja THL:lle säännöllisesti. Riskinä toimeentulotuen ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden määräajoissa pysymisessä on henkilöstön saatavuuden vaikeudet etenkin sosiaalityöntekijöiden osalta. Riskitilanteissa pyritään arvioimaan, pystytäänkö priorisoimaan tai jakamaan työtehtäviä eri henkilöstöryhmien välillä. Käsittelyaikoja ei toistaiseksi julkaista ulkoisesti, vaan tieto on toiminnon sisäisessä käytössä.

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

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

## 5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

### Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Nuorten aikuisten jälkihuollossa jokaisella asiakkaalla on jälkihuollon asiakassuunnitelma, jonka laatimisesta vastaa asiakkaan omatyöntekijä.

Laatimiseen ja palveluissa tehtävään suunnitelman konkretisoimiseen sekä toteutumisen arviointiin osallistuu jälkihuollon omatyöntekijä/omatyöntekijät. Suunnitelman toteutumisen arviointia ja päivitystä tehdään yhdessä omatyöntekijän ja asiakkaan sekä tarvittaessa asiakkaan verkoston kesken. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, mutta vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelma laaditaan rakenteisen lomakkeen mukaisesti, jolloin se laaditaan yhdenmukaisesti kaikille asiakkaille. Palvelusuunnitelma sisältää Avain-mittariston, joka mittaa palvelun vaikuttavuutta. Mittarin tieto on toistaiseksi ainoastaan THL:n käytössä eikä sitä saada Keusotessa tietoon.

Suunnitelman toteutumista seurataan ostopalveluiden osalta vähintään kolmen kuukauden välein sekä muissa tilanteissa vähintään vuoden välein. Asiakkaan tilanteen selkeästi muuttuessa suunnitelman toteutumista arvioidaan tarvittaessa useammin. Suunnitelman päivitystarvetta seurataan asiakkaan kanssa yksilöllisesti sovitulla tavalla ja syklillä. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa suunnitelman laadintaan otetaan mukaan myös hänen omaisensa tai verkostonsa jäsen tai muu asiakkaan asiaan liittyvä toimija.

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

Nuorten aikuisten jälkihuollossa asiakassuunnitelmaan perehdytään tarvittaessa hoidettaessa asiakkaan asioita ja palveluiden järjestämisen yhteydessä. Nuorten aikuisten jälkihuollossa ei tehdä hoito-, palvelu-, kuntoutus- tai kasvatussuunnitelmia.

## 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**

Jälkihuollon järjestäminen perustuu nuoren kanssa yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan, jossa on huomioitu nuoren näkemykset, mielipiteet ja tarpeet. Asiakastapaamisilla nuorelle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Nuorelle kerrotaan asiakirjojen laatimisesta ja dokumentoinnista. Nuorella on oikeus pyytää hänestä laaditut asiakirjat sekä lokitiedot, joissa näkyy, mitä hänestä on kirjattu ja kuka hänen tietojansa on käsitellyt.

Nuorella on oikeus ottaa vastaan jälkihuollon palveluita tai kieltäytyä palveluista. Jälkihuollon asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Nuorella on halutessaan oikeus lopettaa asiakkuus jälkihuollossa. Hyvinvointialueella on kuitenkin oikeus päättää itsenäistymisvarojen maksamisen ajankohdasta (LSL 77 §).

## **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Palvelussa 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. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

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

Nuorten aikuisten jälkihuollossa järjestetään säännöllisesti asiakasraatitoimintaa. Asiakasraati on yksikössä nimetty Nuorten kehittäjäryhmäksi. Ryhmä on avoin kaikille jälkihuollon asiakkaille ja kokoontuu n.2-4 kertaa vuodessa jälkihuollon eri toimipaikoissa. Kehittäjäryhmässä jälkihuollon asiakkaat osallistuvat palvelun kehittämiseen, niin jälkihuollon kuin koko Keusoten nuorten aikuisten palveluiden osalta. Kehittäjäryhmissä käydään myös läpi miten asiakkailta tullut palaute ja kehittämis ehdotukset on huomioitu palvelussa.

### Asiakaspalaute

Asiakkaalle lähetetään linkki Keusoten yleisestä asiakaspalautelomakkeesta aina, kun asiakkaan asiakassuunnitelma on päivitetty. Näin tehdään vähintään kerran vuodessa. Jälkihuollon palvelun loppuessa asiakkaalle lähetetään linkki jälkihuollon omaan webropol-asiakaspalautelomakkeeseen. Asiakkaita kannustetaan ja muistutetaan täyttämään asiakaspalautelomakkeet. Asiakkaat ja heidän läheisensä antavat palautetta palvelusta koko palvelun ajan esim. tapaamisilla, puheluissa ja viesteillä.

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

### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Tulleet asiakaspalautteet käsitellään kerran viikossa jälkihuollon tiimissä. Palautteeseen pohjalta sovitaan tarvittaessa kehittämistehtävä. Asiakaspalaute huomioidaan myös palvelun vuosittaista

kehittämissuunnitelmaa laadittaessa. Palaute ja sen käsittely käydään tarvittaessa palautteen antajan kanssa läpi.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

## 5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut ja hoito on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen ja hoidon vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

### Muistutus

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

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

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



## Muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo  
PL 46  
05801 Hyvinkää

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

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto pyytää tarvittavat kirjalliset selvitykset asianosaisilta ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

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

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

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. Asia annetaan tiedoksi myös 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.

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](mailto: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 sovitteluvassa 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. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kaikille asiakkaille nimetään omatyöntekijä, ellei ilmeisen tarpeetonta. Erityistä tukea tarvitseville asiakkaille nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Muiden asiakkaiden omatyöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja tai erityissosiaaliohjaaja.

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Nuorten aikuisten jälkihuollossa palveluiden tavoitteena on tukea asiakasta elämänhallinnassaan ja tarjota sosiaalipalveluita niitä tarvitseville jälkihuoltonuorille. Näitä toteutetaan toisaalta yhdenmukaisten ja kaikille samojen peruseriaatteiden avulla, toisaalta huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Pääosin toiminnot toteutetaan yksilölähtöisesti; asiakkaat saavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Heille tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma, mihin kuvataan miten hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään.

#### **Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen**

Nuorten aikuisten jälkihuollossa tarjotaan palvelua vain aikuisille. Nuorten aikuisten jälkihuollossa jälkihuollon taloudellisen tuen päätöksillä harrastuksia voidaan tukea. Asiakassuunnitelmassa tilanne huomioidaan yksilöllisesti.

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

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan nuorten aikuisten jälkihuollossa tekemällä havaintoja asiakkaan voinnista, asetettujen tavoitteiden toteuttamisesta ja toimintakyvystä asiakastapaamisilla, puhelinyhteydessä tai muun yhteydenpidon yhteydessä sovituin aikavälein. Havainnot ja arviot sekä asiakkaan kanssa käydyt keskustelut kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tarkempaa arviointia toteutuneesta suunnitelmasta tehdään palvelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä. Tarvittaessa asiakkaille voidaan myöntää jälkihuollon tukitoimia, jotka toteutetaan nuorten aikuisten jälkihuollossa omana palveluna sekä ostopalveluna.

### 6.2 Ravitsemus

#### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

#### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

#### **Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen**

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## 6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

### Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Yksiköllä ei ole asiakkaiden käytössä olevia keittiötiloja. Tartuntatautien ehkäisyä edesautetaan henkilökunnan hyvällä käsihygienialla. Lisäksi työnantaja tarjoaa halukkaille influenssarokotteen. Muilta osin asia ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa.

Asiakastapaamisissa huomioidaan korona-asiat ja varusteita löytyy huoneista (käsienpesupiste, maskeja ja käsidesiä). Asiakkailla on myös maskeja itsellään ja heille tarjotaan maskeja taloon tai ajanvaraukselle tultaessa. Ohjeistukset maskien käytöstä on olemassa. Tarvittaessa käytössä myös kumihanskoja, visiireitä, suoja-asuja ja kenkien suoja.

Etätyötä tehdään joustavasti. Tartuntatauteja voidaan ehkäistä osallistumalla kokouksiin tai asiakastapaamisiin etäyhteydessä.

Talossa siivotaan säännöllisesti. Jokainen pystyy myös itse siivoamaan omaa työpisteettään ja esim. keittiötä. Omia työvälineitä kuten puhelinta, tietokonetta ja kuulokkeita jokainen pystyy itse pyyhkimään ja putsamaan ja tähän on puhdistusvälineet olemassa.

Työterveyshuoltoon voi ottaa yhteyttä tarvittaessa ja keskustella esimiehen kanssa, jos kokee tarvitsevan erityisiä työjärjestelyitä. Joustavasti on pystytty tekemään etätyötä ja sopimaan poissaoloista ja lomista. Työterveyshuollon kanssa pidetään tarvittaessa kolmikantaneuvotteluita.

### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Nuorten aikuisten jälkihuollon yksiköiden siivous on järjestetty yhteisesti muiden samoissa tiloissa olevien tulosalueyksiköiden kanssa. Pyykkihuolto ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa.

### Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Tartuntatautien ehkäisyssä hyödynnetään Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikön ajantasaisia ohjeita.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## 6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

### Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Asiakkaita ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin. Mikäli asiakas tarvitsee taloudellista tukea terveydenhuollon kustannusten kattamiseksi, häntä ohjataan ensisijaisesti Kelaan hakemaan perustoimeentulotukea.

### Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa. Mikäli asiakas tarvitsee taloudellista tukea terveydenhuollon kustannusten kattamiseksi, häntä ohjataan ensisijaisesti Kelaan hakemaan perustoimeentulotukea.

### Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske aikuissosiaalityötä. Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovituilla verkostoilla; perusterveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito tms.

Nuorten aikuisten jälkihuollossa asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.

### Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Äkillisen kuolemantapausten osalta ollaan yhteydessä tarvittaviin viranomaistahoihin, kuten hätäkeskukseen ja poliisiin.

### Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## 6.5 Lääkehoito

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa.

## 6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

### Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Nuorelle on lastensuojelun sijaishuollon aikana kerrytetty itsenäistymisvaroja. Itsenäistymisvarojen kertymistä ja käyttöä seurataan ja itsenäistymisvarojen käytöstä tehdään suunnitelma. Hyvinvointialue hallinnoi jälkihuolto- nuorelle kertyneitä itsenäistymisvaroja. Hyvinvointialueella on oikeus päättää itsenäistymisvarojen maksamisen ajankohdasta. Lähtökohtaisesti itsenäistymisvarat on annettava lapselle tai itsenäistymässä olevalle nuorelle jälkihuollon

päätyessä taikka lapsen tai nuoren itsenäistymisen tukemiseen tai turvaamiseen liittyvästä erityisestä syystä viimeistään hänen täyttäessään 23 vuotta. (28.12.2023/1283) Hyvinvointialueen on annettava selvitys itsenäistymisvarojen kertymisestä ja maksamisesta sijoituksen päätyttyä ja huoltajan, edunvalvojan tai 15-vuotiaan lapsen sitä pyytäessä myös sijoituksen aikana. (8.7.2022/610) Itsenäistymisvarojen käyttö jälkihuollon aikana suunnitellaan asiakassuunnitelman yhteydessä.

Nuorten aikuisten jälkihuollossa on käytössä asiakkaalle vapaaehtoinen välitystilipalvelu. Välitystilistä tehdään sosiaalihuoltolain mukainen viranhaltijapäätös. Välitystili on määräaikainen ja sen tarvetta arvioidaan määräajoin. Välitystilille tulevat varat käytetään asiakkaan kanssa sovitusti välitystilin käyttösuunnitelman mukaisesti. Välitystilille ei voi varata tai säästää varoja muuta kuin erikseen asiakkaan kanssa sovitusti ja välttämättömiin elinkustannuksiin.

### **Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä**

Asiakkaan omaisuutta ei säilytetä nuorten aikuisten jälkihuollossa.

## **6.7 Monialainen yhteistyö**

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

Yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteessa laaja-alaisesti ja tarpeen mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden ja esim. kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyöllä pyritään edistämään asiakkaan aktiivista toimijuutta.

## **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**

Jokaisessa nuorten aikuisten jälkihuollon yksikössä on tehty erillinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Jokaisessa kiinteistössä on myös nimetyt turvallisuusvastaavat ja varavastaavat.

Yleinen hätänumero palvelee akuuteissa hätätilanteissa. Osassa toimipisteissä on vartija läsnä päivittäin.

Henkilökunnalla on käytössään osassa toimipisteitä henkilökohtainen turvapainike sekä osassa toimipisteistä asiakashuoneissa on huonekohtaiset turvapainikkeet.

## **Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Tarvittaessa nuorten aikuisten jälkihuollosta voi olla suoraan yhteydessä paikalliseen viranomaiseen tai toimipisteessä olevaan vartijaan. Keusotessa toimipisteisiin on nimetty talokohtaiset turvallisuudesta vastaavat henkilöt. Myös Keusoten turvallisuustyöntekijöitä voi konsultoida matalalla kynnyksellä.

## **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.

Kehittämisideoita käsitellään tarvittaessa yksikkökohtaisesti yhteisissä palavereissa ja talokokouksissa. Nuorten aikuisten jälkihuollosta osallistutaan talossa järjestettäviin poistumisharjoituksiin ja turvallisuuskävelyihin. Talossa testataan säännöllisesti palovaroittimia. Alkusammutuskoulutuksiin osallistutaan säännöllisesti.

## **7.1 Henkilöstö**

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

Nuorten aikuisten jälkihuollossa on 18 vakituista vakanssia ja yksi määräaikainen vakanssi. Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Pääosin henkilöstö on sosiaalihuollon ammattikoulutettuja, joilla on riittävä osaaminen ja työkokemus tehtävään. Jälkihuollon esihenkilö 1, sosiaaliohjaajia 8, sosiaalityöntekijöitä 2, erityissosiaaliohjaajia 7, ohjaaja 1.

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan järkevällä työaika- ja henkilöstösuunnittelulla. Etenkin sosiaalityöntekijöiden saatavuudessa on ollut suuria haasteita, koska pätevistä sosiaalityöntekijöistä on valtakunnallisesti pulaa. Henkilöstölle tarjotaan kilpailukykyinen palkka, työnohjaus, joustava työaika ja mielekäs työnkuva.

Yksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Sijaistaminen pyritään toteuttamaan vakituisten henkilökunnan turvin. Tarvittaessa pitkien sijaistusten kohdalla harkitaan sijaisten palkkaamista lakisääteisten työtehtävien turvaamiseksi. Sijaiset hankitaan Keusoten yleisen rekrytointiprosessin mukaisesti.

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

Nuorten aikuisten jälkihuollossa pidetään säännöllisesti viikoittain kokouksia, joissa esihenkilö on paikalla. Lisäksi esihenkilö osallistuu yksikön työn kehittämiseen, kehittämispäiviin ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Esihenkilö osallistuu tarvittaessa ammattiryhmäkohtaisiin työnohjauksiin. Esihenkilö osallistuu työterveyshuollon kanssa pidettäviin kolmikantaneuvotteluihin ja pitää kehityskeskustelut kaikille työntekijöille. Esihenkilöltä voi myös tulla kysymään asioita, kun hän on toimistolla ja varata aikaa, mikäli tarvitsee käsitellä asiaa laajemmin. Esihenkilölle voi laittaa sähköpostia ja soittaa, milloin vain.

## **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 määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Mikäli kelpoisuusedellytyksiä täyttäviä hakijoita ei ole, voidaan sosiaalityöntekijän virkoihin valita sijaispäteviä sosiaalityön loppuvaiheen opiskelijoita.

### **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen koulutukseen kuuluvat kielivaatimukset kuten virkamiesruotsin ja virkamiesenglannin suorittaminen hyväksytysti opintojen yhteydessä.

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

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa.



## 7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

### Henkilöstön perehdytys

Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi työyhteisön jäsenet ja yhteistyökumppanit (esim. tutustumiskäynnit). Yksiköissä on käytössään Keusoten yleinen perehdyttämissuunnitelma ja perehdytyskortti. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköissä julkisilla paikoilla, Teamsissa ja Keusoten IMS:issä.

### 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 terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville. Sosiaalihuollon ammattihenkilöstön osaamista kartutetaan erillisillä koulutuksilla tarpeen mukaan. Esihenkilöt laativat vuosittain henkilöstölle koulutussuunnitelman.

## 7.4 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Nuorten aikuisten jälkihuollon tilat sijaitsevat Hyvinkään Rentossa, 4.krs ja Järvenpäässä Kirkkotie 3:ssa. Tiloissa on yhteisiä tauko- ja WC-tiloja, asiakasvastaanotto- toimisto-, ja neuvottelutiloja. Asiakkaiden yksityisyyden suoja toteutuu asiakastapaamisissa, koska huoneet ovat äänieristettyjä ja asiakkaille varataan henkilökohtainen asiointiaika, jossa ei ole muita asiakkaita samaan aikaan paikalla. Asiakkaat voivat ottaa mukaan varatulle ajalle perheenjäsenen, tukihenkilön, läheisen tai muun vastaavan itse valitsemansa henkilön.

### Tilojen terveydelliset olosuhteet

Nuorten aikuisten jälkihuollon toimitiloja sijaitsee Hyvinkään Rentton perhepalvelukeskuksessa 4.kerroksessa ja Järvenpäässä Kirkkotie 3:ssa. Tällä hetkellä tiloissa ei ole havaittu terveydellisiä haasteita.

## Asuinympäristön riskit

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## 7.5 Teknologiset ratkaisut

### Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitettut teknologiset ratkaisut

Hyvinkään Rentolla on tallentava kameravalvonta, johon vartijalla ja Keusoten turvallisuustoiminnan vastuuhenkilöillä on pääsy. Rekisteriin tallennetaan valvontakameroiden välittämä kuva-aineisto sekä tallennusaika ja paikka. Kameravalvontaa on käytävillä, pääovilla ja yleisissä tiloissa. Sosiaali- ja terveystalvelujen kameravalvonnan tietosuojaseloste on laadittu ja löytyy Keusoten internet-sivuilta. Rentton perhepalvelukeskuksessa on ulko-ovissa sähköinen kulunvalvonta.

### Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

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

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

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

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## 7.6 Terveystalveluonnon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveystalveluonnon käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja veloitteista on säädetty laissa lääkinällisistä laitteista (719/2021). Lääkinällisellä 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.

### Terveystalveluonnon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

### Terveystalveluonnon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveystalveluonnon 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 Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Ei koske nuorten aikuisten jälkihuoltoa

## **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.

Pääsääntöisesti kollegat perehdyttävät henkilöstön asiakastietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi on tarjolla koulutuksia kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön OIVA:ssa ja ne ovat osa yksikön perehdytysohjelmaa. Pääsääntöisesti harjoittelijan/opiskelijan perehdytyksestä vastaa nimetty vastuuhjaaja.

Keusotessa on ohjeistettu, että asiakastyön kirjaukset tulee kirjata asiakastietojärjestelmään viipymättä, mutta viimeistään seitsemän päivän kuluessa.

### **Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen**

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosujoosaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosujoasiot, jotka henkilöstö suorittaa

vuosittain. Esihenkilöt ja johto suorittavat lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion vuosittain. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikötasolla.

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

Hyvinvointialueella 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 esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoitusten 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](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

- turvallisuusasiat Kirkkotien yksikkö – henkilöhälytinjärjestelmä tulossa alkuvuodesta 2025
- kotikäyntiohjeen päivitys ja läpikäynti
- mahdollisten uhkatilanteiden ennaltaehkäisy ennakkollisten työmenetelmien käytöllä, kuten riskien arviointiosaamisen vahvistaminen, työntekijöiden koulutus, vartijapalvelun käyttö ja työparityöskentely
- palvelun laatuun liittyen nuorten aikuisten jälkihuollon tiimissä käydään jatkuvaa keskustelua päätöksenteon perusteista ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta
- 

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

### Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Järvenpäässä 13.9.2024

### Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Minna Lindqvist

Jälkihuollon esihenkilö