

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Perheoikeudellinen yksikkö

30.11.2023

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Y-tunnus 3221339-3

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelunimi:

Itä-Uudenmaan perheoikeudellinen yksikkö

Taidetehtaankatu 4 C, 06100 Porvoo

Vastaanottoa myös kahdessa muussa kunnassa:

Sipoo, Jussaksentie 14, 04130 Sipoo

Loviisa, Öhmaninkatu 4 C, 07900 Loviisa

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Itä-Uudenmaan perheoikeudellinen yksikkö tarjoaa perheoikeudelliset palvelut Porvoon, Loviisan, Lapinjärven, Askolan ja Sipoon asukkaille. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluvat isyys- ja äitiysasiat sekä elatus-, huolto- ja tapaamissopimusasiat.

Perheoikeudellisissa palveluissa laaditaan tuomioistuimen pyynnöstä olosuhdeselvityksiä lasten huolto- ja tapaamisriidoissa. Lisäksi perheoikeudellinen yksikkö tarjoaa tapaamispaikkapalvelut alueen asukkaille.

Esihenkilö

Matilda Sjöblom, perheoikeudellisen yksikön esihenkilö

Sähköposti matilda.sjoblom@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Tulkki- ja käännöspalvelut

Turvallisuus ja vartiointipalvelut: Securitas

Hälytysjärjestelmät: Everon, Tunstall

Työnohjaus, useita eri palveluntuottajia

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintakriteerein sekä ennakkolisella, suunnitelmallisella ja reaktiivisella valvonnalla.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluvastaava ja yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa. Henkilöstön näkemyksiä kysytään/kerätään ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Matilda Sjöblom, perheoikeudellisen yksikön esihenkilö,

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman sisältö ja ajantasaisuus tarkistetaan kerran vuodessa. Suunnitelmaa päivitetään tämän lisäksi tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä eri toimintayksiköiden ilmoitustaululla sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perheoikeudellisen yksikön palveluihin kuuluvat lakisääteiset eropalvelut ja siihen liittyvä neuvonta. Lakisääteisiä palveluita ovat isyyden ja äitiyden selvittäminen, vanhempien tekemien sopimusten vahvistaminen, perheasioiden sovittelu sekä tuomioistuimen pyytämät olosuhdeselvitykset.

Lisäksi yksikön tehtäviin kuuluvat lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta, lastensuojelun avustaminen sijoitettujen lasten elatusasioissa sekä adoptioneuvonnan edellytysten järjestäminen alueen kuntien asukkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa hyvinvointialueen asukkaille toimivia ja laadukkaita perheoikeudellisen yksikön palveluja. Perheoikeudellisen

yksikön toimintaa ohjaavat lainsäädäntö, sosiaalityön eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot, tavoitteet ja toimintasuunnitelma.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalipalvelua. Hoidon ja toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava erityisesti lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat lapsen ja hänen läheistensä hyvinvoinnin. Toiminnassa ja päätöksenteossa on huomioitava lapsen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistaminen, lapsen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä lapselle tärkeiden ja läheisten ihmissuhteiden vahvistaminen. Asiakassuhteiden tulee perustua luottamukseen ja yhteistoimintaan asiakkaan kanssa.

Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee osaava ja innostunut henkilöstö, jonka hyvinvoinnista ja osaamisesta pidetään huolta. Työntekijöiden osaamista ja erilaisia taitoja ja kykyjä arvostetaan. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan säännöllisen täydennyskoulutuksen avulla. Työn kehittämisessä huomioidaan henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmat.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

-HaiPro, vaaratapahtumien raportointijärjestelmä

-SPro, sosiaalialan epäkohtailmoitus

Toimintayksikköön riskienarviointiraportti tehdään työsuojelupäällikkö johdolla. Raportin tekoon osallistuu yksikön esimies ja henkilöstö. Raportissa arvioidaan olemassa olevia riskejä ja tehdään niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma. Yksikön käytössä on riskien-hallintaraportti.

Riskejä tarkastellaan myös työpaikkaselvitysten kautta. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työterveyshuolto yhdessä yksikön esimiehen ja henkilöstön sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on varmistaa, että ohjeita ja sääntöjä noudatetaan. Esimiehen tehtävä on perehdyttää henkilöstö työhön liittyviin työtehtäviin sekä työtehtäviin liittyviin ohjeistuksiin. Työntekijän tehtävänä on tutustua annettuihin ohjeisiin ja toimia annettujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

Johdon 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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritetty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Työntekijä ilmoittaa esimiehelle havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä SPro -järjestelmä. Työntekijällä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemistaan epäkohdista, eikä häneen saa ilmoituksen johdosta kohdistaa vastatoimia.

Riskienarviointia tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Organisaatiossa on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, tapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään sähköiset ilmoitukset ja ne lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista henkilökunnalle tai suoraan yksikön esimiehelle. Esimies vie tarvittaessa epäkohdan eteenpäin organisaation johdolle. Riskit ja epäkohdat käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Haittatapahtumat käsitellään työntekijöiden sekä tarvittaessa asiakkaan kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan ja seurataan. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Työntekijään kohdistuneista haitta- tai vaaratapahtumista ilmoitetaan vakuutusyhtiöön, työsuojeluun ja työntekijä ohjataan tarvittaessa työsuojeluun. Tapahtumat kirjataan myös Haipro järjestelmään, mistä tieto menee myös johdolle ja työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan Haipro -järjestelmään. Tapahtuma käsitellään työyhteisössä, toimenpiteistä sovitaan työpaikkakokouksissa ja tarvittaessa asia viedään eteenpäin johtoryhmään.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tiedotus tapahtuu työpaikkakokouksissa suullisesti tai/ ja yhteisillä sähköisillä alustoilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan kirjallisesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista joka-päiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Perheoikeudellisen yksikön palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lastenvalvoja valvoo kuitenkin lapsen edun toteutumisesta lapsen asioista sovittaessa, ja voi puuttua vanhempien sopimusoikeuteen jättämällä heidän sopimuksensa vahvistamatta, vedoten lapsen etuun.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Perheoikeudellisen yksikön asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun. Palveluista ja eri vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet, myös lasten, on huomioitava palvelua toteutettaessa. Erityisesti kielteisiä vahvistamis- tai palvelupäätöksiä tehtäessä tulee kiinnittää huomiota asioiden ja päätösten avoimeen valmisteluun ja niiden perusteluun.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Perheoikeudellisessa yksikössä ei tehdä rajoitustoimenpiteitä koskevia päätöksiä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa. Mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, asia käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkailta kerätään säännöllisin välein palautetta palveluista. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkailta saatu palaute ja kehittämisehdotukset.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään sekä lastenvalvojapalveluissa että tapaamispaikkapalveluissa säännöllisin välein kyselylomakkeilla ja sähköisellä kyselylomakkeella.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Ilona Koskenniemi, vastuualuejohtaja, Perhe- ja sosiaalipalvelut,
ilona.koskenniemi@itauusimaa.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita. Muistutukseen antaa vastauksen vastualuejohtaja Ilona Koskenniemi.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 30 vuorokautta.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Ei ole.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perheoikeudellisen yksikön palvelu tähtää lapsen ja perheen hyvinvoinnin ja kasvun tukemiseen.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen ja edistäminen on keskeinen tavoite perheoikeudellisen yksikön palveluissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Perheitä ja lapsia tuetaan ja kannustetaan harrastustoimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakasneuvottelujen yhteydessä sekä tarvittaessa muissa neuvotteluissa ja tapaamisissa.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-atasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Tilat siivotaan säännöllisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Tilojen siivous on järjestetty hyvinvointialueen puhtaanapalveluiden kautta.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen hygieniahoitaja Marita Nyholm,
marita.nyholm@itauusimaa.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen hygieniaohteita ja käytetään tilanteen vaatiessa suojarusteita ohjeiden mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty Mehiläinen Oy:n kautta.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Monialaista yhteistyötä ja tietojen vaihtoa tehdään avoimesti ja samalla asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen

edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma, eri yksiköjen pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa.

Sammutusharjoitukset järjestetään säännöllisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja niiden noudattamiseen.

Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamiseen.

Yksiköissä kameravalvonta ja henkilökunnalla hälytyspainikkeet.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikössä seurataan tilastoja mm liittyen asiakasmäärään. Työntekijäresurs-
sin suunnittelulla, palkkaamalla työntekijöitä avoimiin oleviin sijaisuuksiin.
Tarvittaessa palkkaamalla ylimääräistä työvoimaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Lähiesihenkilöiden tehtäväkuvat päivitetään säännöllisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointi-periaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijöitä rekrytoitaessa kielitaitovaatimuksena molempien kotimaisten kielten osaaminen.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinneissa noudatetaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus ja tasapuolisuus. Käytössä on Laura rekrytointijärjestelmä. Työhaastatteluihin valmistaudutaan mm. tutustumalla henkilön hakemukseen ja kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja heidän vastaukset kirjataan, mikä helpottaa valinnan tekemistä ja perusteluita valintaan.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun sekä mahdollisten suosittelevien perusteella. Tarkastetaan valituksi tulleen henkilön rikostausta-ote sekä ammattioikeutta koskevat rekisteritiedot.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksiköissä käytössä perehdytyslomake. Lomakkeen avulla pystytään seuraamaan perehdytyksen etenemistä. Uuden työntekijän lähiesihenkilö suunnittelee ja vastaa perehdytyksen toteutumisesta. Opiskelijoilla on perehdytyksen lisäksi nimetty työpaikkaohjaaja.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, johon listataan tärkeimmät koulutustarpeet. Koulutustarpeista keskustellaan myös henkilökunnan kanssa. Yksiköstä osallistutaan joka vuosi mm. lastenvalvojien neuvottelupäiviin (Lastenvalvojat ry) ja Erofoorumiin (Ensi- ja turvakotien liitto).

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Perheoikeudellinen yksikkö toimii alueellisissa perhekeskuksissa Porvoossa, Loviisassa ja Sipoossa. Kaikissa toimitiloissa on myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä. Yksiköt ovat auki pääsääntöisesti arkisin klo 8-16.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Valvontakamerat

Hälytyspainikkeet, Tunstall ja Everon

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaluttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen kuuluu osana perehdyttämisohjelmaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian tapaamisten ja neuvottelujen jälkeen. Työn suunnittelussa pyritään varaamaan aikaa myös kirjaamiselle. Kirjaamiskäytännöistä, kirjausten sisällöstä jne. käydään säännöllisesti keskustelua tiimikokouksissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnukset organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastietojärjestelmään. Tietosuoja on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Tietosuojassa ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kaikki työntekijät suorittavat Navisecin Tietoturvakoulutuksen. Koulutus on koko henkilöstölle pakollinen ja koulutustodistuksen saaminen edellyttää, että koulutuksen on suorittanut hyväksyttävästi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom, Tietosuojavastaavaan voit olla yhteydessä osoitteessa:
tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä, henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste tullaan julkaisemaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivuille. Seloste koskee sosiaalihuollon asiakasrekisteriä.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tällä hetkellä suurimmat kehittämistarpeet ovat yhteisen toimintakulttuurin ja työtapojen saaminen käyttöön hyvinvointialueella.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porvoo 12.7.2023 / 30.11.2023

Allekirjoitus Kristina Huopalainen / Matilda Sjöblom