

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu

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	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Y-tunnus 3221339-3

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelunimi:

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu

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 perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen ja vanhemmuuden vahvistaminen tarjoamalla ennaltaehkäisevää tukea lapsiperheille Porvoon, Loviisan, Lapinjärven, Myrskylän, Pukkilan, Askolan ja Sipoon alueella.

Esihenkilö

Anne Willström, perhetyön johtava sosiaalihoaja

anne.willstrom@itauusimaa.fi puh 050 4635126

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 ennakkollisella, 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 yksiköiden esihenkilöt. Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön työpaikkakokouksessa. Henkilöstön näkemyksiä kysytään/kerätään ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

Kuka vastaa omavalvonnann suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Anne Willström, perhetyön johtava sosiaaliohjaaja

anne.willstrom@itauusimaa.fi puh 050 4635126

Cecilia Mansner, lapsiperheiden kotipalvelun johtava sosiaaliohjaaja

cecilia.mansner@itauusimaa.fi puh 040 3532435

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

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lastenhoito voi olla esimerkiksi vauvanhoitoa tai leikki-ikäisen kanssa ulkoilua. Lastenhoidon lisäksi kotipalvelu voi olla konkreettista auttamista välttämättömissä kotitöissä, kuten ruuanlaittoa, pyykinpesua tai siivousta. Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään

määräaikaisesti sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Perhetyö on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän vanhemmilleen. Perhetyöhön ohjaututaan lapsiperheiden asiakasohjauksen, neuvolan tai sosiaalityöntekijän tekemän arvioinnin kautta. Perhetyössä tuetaan vanhemmuutta, ohjataan lasten hoidossa ja kasvatuksessa, ohjataan kodin arjen ja arkirutiinien hallinnassa, vahvistetaan perheen toimintakykyä, vuorovaikutustaitoja sekä tuetaan perheen sosiaalisen verkoston laajentamista. Perhetyötä toteutetaan pääasiallisesti kotikäynnein tai tapaamisilla perheen luonnollisissa ympäristöissä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa hyvinvointialueen asukkaille toimivia ja laadukkaita palveluja. Perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua 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 kulttuurista 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.

Perhetyössä ja lapsiperheiden kotipalvelussa 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 hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Ilmoitusvelvollisuus

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 määritelty, miten riskinhallinnan 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, työtapaturmissa 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.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma voidaan jättää laatimatta esimerkiksi silloin, kun asiakkaan tuen tarve on tilapäistä. Perhetyössä tällainen tilapäinen tarve on esimerkiksi matalan kynnyksen ennaltaehkäisevä perhetyössä, joka on kestoltaan rajattu ja tilapäinen palvelu ja siinä ei laadita erillistä asiakassuunnitelmaa vaan ainoastaan palvelun toteuttamissuunnitelma.

Perhetyössä, joka myönnetään sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain perusteella, on perheelle nimetty oma sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Perhetyö aloitetaan sosiaalityöntekijän tekemällä päätöksellä ja sen tavoitteet määritellään perhetyön suunnitelmassa. Suunnitelma tehdään yhdessä

perheen, perhetyöntekijän ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös muiden perheen kanssa työskentelevien henkilöiden kanssa. Asiakassuunnitelma toimitetaan asiakkaalle kirjallisesti.

Perheen oma vastuutyöntekijä arvioi tavoitteiden toteutumista sekä tarvittavien palveluiden kestoa säännöllisesti.

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

Perhetyön työskentely aloitetaan yhteisellä aloitustapaamisella, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä ja perhetyön työntekijä/ työntekijät. Aloitustapaamisessa perhetyön suunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet, menetelmät ja seuraava arviointitapaaminen. Suunnitelman avulla seurataan lapsen ja perheen palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia.

Perhetyön työskentelyä seurataan ja kaikki tapaamiset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Perhetyön suunnitelma tarkistetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa säännöllisin väliajoin ja asiakkailta pyydetään palautetta työskentelyn kehittämiseksi sekä sen varmistamiseksi, että palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin.

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.

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

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus joka kuuluu jokaiselle. Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen

Perhetyön palvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

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

Asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun. Palveluista ja eri vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet on huomioitava palvelua toteutettaessa.

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

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 palautetta palveluista tapaamisten ja neuvottelujen yhteydessä. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkailta saatu palaute ja kehittämis ehdotukset.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti asiakastapaamisten yhteydessä.

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

Anette Karlsson, 040 5142535 anette.karlsson@itauusimaa.fi

Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliamiehen 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 vastuualuejohtaja 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?

Asiakkaan ja perheen asioista ja työskentelystä perhetyössä/lapsiperheiden kotipalvelussa vastaa perheen työskentelyyn nimetty työntekijä/nimetyt työntekijät.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu 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 perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun 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?

Asiakassuunnitelmaneuvoittelujen yhteydessä sekä tarvittaessa muissa neuvotteluissa ja tapaamisissa.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Hygieniäkäytännöt

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

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Tilojen siivous on järjestetty hyvinvointialueen puhtaanapitopalveluiden 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 palvelunantajien 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 vanhuspävelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Pelastussuunnitelma, eri yksiköiden pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa.

Sammutusharjoitukset järjestetään säännöllisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusohjeisiin ja niiden noudattamiseen.

Erilliset ohjeet salassapitosäännösten noudattamiseen.

Sipoon toimitiloissa tavataan asiakkaita ja käytössä on kameravalvonta sekä hälytyspainikkeet. Rakennuksessa on paikalla virastomestari. Loviisan ja Porvoon toimipisteissä ei tavata asiakkaita eikä asiakkailla ole pääsyä perhetyön toimitiloihin.

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. Työntekijäresurssein suunnittelulla, palkkaamalla työntekijöitä avoimiin oleviin sijaisuuksiin.

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 rekrytointiperiaatteita, 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. tutustamalla 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.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu 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 henkilörekisteri. 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Asiakastyön kirjaaminen

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 osana asiakastyötä asiakaskäynnin aikana yhdessä asiakkaan kanssa tai 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 tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

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 13.7.2023 / 30.11.2023

Allekirjoitus Kristina Huopalainen / Matilda Sjöblom