



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Kunnan nimi: Tuusulan kunta, Sosiaali- ja terveystyö Y-tunnus: 0131661-3	
Toimintayksikön nimi Vastaanotto- ja arviointiyksikkö, Koivukuja	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tuusulan kunta PL 60, 04301 Tuusula	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lastensuojelulain mukainen vastaanotto- ja arviointiyksikkö. Yksikkö on 7 paikkainen.	
Toimintayksikön katuosoite Kirkkotie 44, 04300 Tuusula	
Toimintayksikön vastaava esimies vs. johtava sosiaalityöntekijä Riina Arolinna	Puhelin 040 314 2203
Sähköposti riina.arolinn@tuusula.fi	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
<b>Lautakunta on kilpailuttanut palvelujen hankinnan</b> - lastensuojelun avo-, sijais ja jälkihuollon palvelut	
<b>Lapsiperheiden kotipalvelu:</b> Palveluseteli	
<b>Kilpailutuksen ulkopuoliset palveluostot yksittäisillä maksusitoumuksilla asiakkaan palvelutarpeen mukaan.</b>	
<b>Kuntayhteistyönä toteutetut palvelut</b> Virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys, Järvenpään kaupunki isäntäkuntana Perheoikeudellinen yksikkö, Järvenpään kaupunki isäntäkuntana Perhehoitoyksikkö Pihlaja, Hyvinkään kaupunki isäntäkuntana	
<b>Vartiointipalvelut, Securitas Oy</b>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimialalla tuotamme laadukkaita ja asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kuntalaisille. Toimintamme on ennakoivaa, vaikuttavaa ja ennaltaehkäisevää. Palveluilla edistämme asukkaiden toimintakykyä ja arjessa pärjäämistä sekä tuemme ja edistämme kuntalaisten omatoimisuutta ja vastuunottoa terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Toiminnan uudistaminen on meillä jatkuvaa. Yhteistyötä teemme sisäisesti sekä ulkoisien sidosryhmien kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuusula kunnan arvot on vahvistettu kuntastrategian 2013–2017 yhteydessä. Strategiatyössä keskeisimmäksi arvoksi nostettiin kestävä kehitys. Kunnan muut arvot – kehitysmuotoisuus, suunnitelmallisuus, palveluhenkisyys ja luotettavuus – tukevat kestävä kehityksen toteuttamista.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### Riskinhallinnan työnjako

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. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko 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.

Riskienhallintatyötä johtaa toimialalla turvallisuus- ja riskienhallinnan johtoryhmä lisäksi toimialalle on perustettu potilas- ja asiakasturvallisuuden seurantaryhmä. Sosiaali- ja terveystoimialalla on nimetty turvallisuusvastaavat ja työsuojeluparit, jotka saavat säännöllistä koulutusta. Toimialalla toteutetaan säännöllistä riskienarviointia. Sosiaalipalveluissa on käytössä työsuojeluseuranta, joka toimii riskienhallinnan apuvälineenä.

### Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ilmoitetaan aina lähiesimiehelle, joka voi tarvittaessa viedä asian johtoryhmän käsittelyyn. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi laaditaan työyksiköittäin.

### Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Uhka- ja vaaratilanteet kirjataan sähköisesti WPro järjestelmään, mitä kautta esimies, työsuojelu ja työterveyshuolto saavat asiasta tiedon. Ilmoitukset käsitellään yhteistoimintakokouksessa. Asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratilanteet raportoidaan sähköiseen HaiPro-järjestelmään.

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haitta-, uhka- tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu sen yksikön esimiehen sähköpostiin, missä vaaratapahtuma on sattunut. Korkean riskiluokan vaara-, uhka- ja haittatilanteet raportoidaan välittömästi toimintayksiköstä vastaavalle viranhaltijalle, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan käynnistää tapahtumien välttämiseksi jatkossa. Ilmoituksen saavuttua tilanne käsitellään työntekijän ja/tai työyhteisön kanssa ja sovitaan välittömistä ja välillisistä toimista, joilla vastaavan tilanteen sattuminen ehkäistään tulevaisuudessa. Käsitelyn jälkeen sovitut asiat kirjataan HaiPro-ohjelmaan, jonka kautta niiden toteutumista seurataan.

Tärkeä osa vaara-, uhka- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan tiedottaminen tapahtuneesta ja asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Pääsääntönä on, että asiakasta ja tarvittaessa omaista informoidaan tapahtuneesta, toimenpiteistä ja seurannasta. Lisäksi asia kirjataan asiakastieto-järjestelmään.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset työsuojeluseurantaan.

#### **Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

Ilmitulleet laatupoikkeamat, läheltä piti- ja uhkatilanteet sekä haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään aina työyhteisössä joko kyseisen henkilön kanssa kahden kesken tai yhteisesti. Näkökulmana keskustelussa on vastaavan tapahtuman ehkäisy ja yhteinen tilanteesta oppiminen sekä tilanteen synnyttämien ajatusten ja tunteiden käsitteleminen.

Kokonaisuutta tarkastellaan säännöllisen raportoinnin avulla. Tietosuojapoikkeamat raportoidaan valtuustolle säännöllisesti osavuositarkastuksissa ja tilinpäätöksessä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

##### **Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Käsittelyn yhteydessä sovitut toimenpiteet kirjataan HaiPro/Wpro-järjestelmään/työsuojeluseurantaan. Järjestelmän kautta tiedon asian etenemisestä saa esimies. Tarvittaessa sovitusta toimenpiteestä ilmoitetaan yhteistyötahoille sekä asiakkaan muille palveluntuottajille kirjeitse, sähköpostilla tai ottamalla yhteyttä henkilökohtaisesti.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omaavalonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.

#### **Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?**

Omaavalonnan suunnittelusta vastaa yksikön lähiesimies. Suunnittelua toteutetaan yhteistyössä työyhteisön kanssa.

#### **Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

vs.johtava sosiaalityöntekijä Riina Arolinna p. 040 314 2203, riina.arolina@tuusula.fi

#### **Omaavalonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavalonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

<p><b>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</b> Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain turvallisuusvuosikellon mukaisesti ja aina, kun toimintaa muutetaan oleellisilta osin.</p>
<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b> Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pidetään julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset, henkilöstö ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p><b>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b> Yksikön omavalvontasuunnitelma on esillä Tuusulan www-sivuilla ja yksikön ilmoitustaululla.</p>

#### ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p>
<p><b>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</b> Asiakkaan palvelutarve arvioidaan sosiaalihuoltolain mukaisesti tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla. Tuusulan sosiaalipalveluissa käytetään yhteistä palvelutarpeen arviointi –lomaketta, jota on muokattu yksikkökohtaisesti asiakkaiden erityistarpeet huomioon ottaen. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi prosessista vastaa sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalityöntekijä.</p>
<p><b>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</b> Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityön ammattikoulutettu henkilöstö yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja viranomaisverkoston kanssa sosiaalihuoltolain mukaisesti.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p><b>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</b> Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii sijaishuoltoon sijoitetulle lapselle lastensuojelulain 30 § mukaisen asiakassuunnitelman. Sijaishuollossa olevan lapsen asiakassuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen vanhempiansa kanssa Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä.</p> <p>Asiakassuunnitelman toteutumista seuraa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seuraa yksikön moniammatillinen tiimi. Suunnitelmien toteutumisen arviointia ja päivitystä tehdään yhdessä asiakkaan, hänen vanhempiansa ja yksikön moniammatillisen tiimin kesken.</p>
<p><b>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</b> Jokaisella sosiaalityön tarpeessa olevalla asiakkaalla on Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä oma nimetty vastuutyöntekijänsä, joka vastaa omien asiakkaidensa suunnitelmaan ja sen sisältämiin tavoitteisiin perehtymisestä, tavoitteiden konkretisoinnista asiakkaan kanssa sekä tarvittavasta tiedottamisesta ja yhteistyöstä työryhmän ja verkoston kesken, asiakkaan päätöksistä ja yhteistyöstä viranomaisverkoston kanssa sikäli kuin se on tarpeen.</p>
<p><b>Asiakkaan kohtelu</b> <b>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b></p>
<p><b>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</b></p>

Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä yksikön palvelut perustuvat asiakkaan ja omatyöntekijän yhteistyössä laatimaan palvelutarpeen arviointiin ja/tai suunnitelmaan, jossa asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet on huomioitu. Yksikössä noudatetaan [Valviran antamaa ohjeistusta koskien sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista](#) (15.3.2013). Ohje on läpikäyty työntekijöiden kanssa ja se on osa uusien työntekijöiden perehdytysmateriaalia.

Perheiden ja lastensuojelun sosiaalityössä kiinnitetään erityistä huomiota lapsen osallisuuteen. Lapsen sijaishuollon aikana lasta tavataan henkilökohtaisesti. Lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen ja hänen omatyöntekijän välisten tapaamisten säännöllisyys. Lapsen tapaamisilla turvataan lapsen omaa osallistumista häntä koskevien asioiden hoitoon.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

### **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä toteutetaan lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimia. Rajoitustoimista päättää sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten annetun lain mukaisesti viranhaltija. Henkilöstölle on laadittu kirjalliset ohjeet rajoitustoimenpiteiden suorittamisesta ja kirjaamisesta lastensuojelulain mukaisesti.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Asiakkailla on mahdollisuus ilmaista omia tuntemuksiaan palveluissa. Yhteistyö asiakkaiden ja henkilöstön välillä luodaan sellaiseksi, että erilaisista ongelmatilanteista voidaan puhua kasvotusten. Tilanteiden hoitamisessa tavoitteena on päästä eteenpäin hyvässä yhteisymmärryksessä. Jos näin ei tapahdu, käsitellään tilannetta yhdessä yksikön esimiehen kanssa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä sosiaaliasiamiehen ja tekemään muistutus tai kantelu.

Jos kyse on asiakasta kohdanneesta haitta- tai vaaratilanteesta, pyydetään asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä keskustelemaan asiasta. Keskustelussa on mukana yksikön esimies, sekä mahdollisuuksien mukaan myös työntekijä, jota ko. tilanne koskee. Tapahtunut kirjataan Haipro-järjestelmään.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

#### **Palautteen kerääminen: Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan, laadun ja omavalvonnan suunnitteluun ja kehittämiseen mm. asiakaspalautetta antamalla. Asiakaspalautetta voi antaa nimellään tai nimettömänä yksikön postilaatikoihin, Roidu -laitteilla tai suoraan työntekijöille tai esimiehille puhelimitse tai sähköpostitse. Toimintakulttuurissa avoimuus on keskeisintä siten, että palautetta pystytään antamaan myös suoraan

kasvotusten. Palvelukohtaisesti voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta palvelun alkaessa ja päättyessä.

Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus tehdä kuntalaisaloitteita.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:** Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saadut palautteet käsitellään yhteisissä henkilöstökokouksissa ja/tai tiimikokouksissa. Palautteet ja niiden pohjalta tehdyt muutokset toimintatavoissa kirjataan ylös.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

##### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Henkilökuntaa ja palvelua koskevan muistutuksen vastaanottaa yksikön esimies.

##### **b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Järvenpään, Keravan ja Tuusulan sosiaaliamiespalvelut hoidetaan Tuusulan kunnan organisaation osana toimivassa Keski-Uudenmaan asiamies- ja neuvontapalveluyksikössä.

Sosiaaliamiehen asiakastapaamiset vain ajanvarauksella. Sosiaaliamiehen toimisto sijaitsee osoitteessa Koskenmäenpolku 4 D 3, 2. krs. Lisätietoja sosiaaliamiehen palveluista löytyy [Tuusulan kunnan www sivuilta](#).

##### **c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Mikäli päätöksen itseoikaisuun ei ole aihetta, viranhaltijapäätöksiä koskevat oikaisuvaatimukset käsitellään päätöksen oikaisuvaatimuksen mukaisesti joko Keski-Uudenmaan Sote –kuntayhtymän yhtymähallituksen sosiaali- ja terveydenhuollon jaostossa tai hallinto-oikeudessa. Asiat valmistelee yksikön esimies yhteistyössä sosiaalipalvelujen päällikön kanssa.

Muistutuksiin vastataan ja palvelua muutetaan tarvittaessa havaittujen epäkohtien pohjalta.

##### **d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutukset käsitellään lain mukaisesti viivytyksettä.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä tarjottavien palveluiden tavoitteena on tarjota lastensuojelulain mukaista vastaanotto- ja arviointitoimintaa perheen kotona sekä Koivukujan osastolla.

Palvelua toteutetaan toisaalta yhdenmukaisten ja kaikille samojen peruseräaateiden mukaisesti, huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

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

Sijaishuollossa olevan lapsen liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan mahdollistamalla harrastustoiminnan jatkuminen sijaishuollon. Lapsia myös ohjataan, kannustetaan ja viedään uuden harrastustoiminnan pariin.

<p><b>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</b> Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman sekä asiakassuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti moniammatillisessa tiimissä sekä asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.</p>
<p><b>Ravitsemus: Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</b></p> <p>Vastaanotto- ja arviointiyksikössä toimii oma keittäjä, joka yhdessä osaston muun henkilökunnan kanssa vastaa sijoitettujen lasten monipuolisesta ja säännöllisestä ravinnonsaannista. Erityisruokavaliota tarvitsevalle lapselle suunnitellaan ja toteutetaan hänen tarvitsemansa erityisruokavaliot. Tarvittaessa lapsen ravinnon ja nesteen saantia seurataan ja tuetaan.</p> <p>Emäntä sekä ohjaajat valvovat ruuan laatua. Omavalvontana tarkastetaan yksikköön saapuneet raaka-aineet.</p>
<p><b>Hygieniäkäytännöt:</b> <b>Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asetavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.</b> <b>Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</b></p> <p>Yksiköllä on keittiötiloja. Tartuntatauti- ja turvallisuustien ehkäisyä edesautetaan henkilökunnan hyvällä käsihygienialla sekä pintapuhtaustuloksilla. Työntekijöillä on hygienia- ja turvallisuuspassit. Yksikössä toimii hygienia- ja turvallisuusvastaava, joka jakaa henkilökunnalle tietoa.</p>
<p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.</p> <p>Asiakkaita ohjataan hakeutumaan tarvitsemiensa terveydenhoidon palvelujen piiriin, joiden kustannukset tarvittaessa korvataan toimeentulotukilain mukaisesti.</p> <p>Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa. Kustannukset korvataan tarvittaessa toimeentulotukilain mukaisesti.</p> <p>Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on asiakkaan omilla sovitulla verkostoilla; perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoito tms.</p>
<p><b>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen</b></p> <p>Asiakkaat ohjataan ja tarvittaessa viedään tarvitsemiensa terveydenhuollon palveluiden piiriin, joiden kustannukset tarvittaessa korvataan toimeentulotukilain mukaisesti.</p>
<p><b>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</b></p> <p>Asiakkaiden terveyttä ja terveydenhoitoa edistetään ohjauksen ja neuvonnan keinoin, yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa. Kustannukset korvataan tarvittaessa toimeentulotukilain mukaisesti.</p>
<p><b>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</b></p> <p>Vastaanotto- ja arviointiyksikön ohjaajat järjestävät asiakkaalle tarvittavat terveydenhuollon – ja sairaanhoidonpalvelut yhteistyössä terveyspalvelujen tahojen kanssa.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p>

<p><b>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</b>          Tuusulalan sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelma 2017 – 2019 on hyväksytty johtoryhmässä 16.8.2017. Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikön oma lääkehoitosuunnitelma päivitetään vastaamaan johtoryhmän hyväksymää koko toimialan lääkehoitosuunnitelman linjauksia vuoden 2018 aikana. Yksikön suunnitelman hyväksyy johtajaylilääkäri.</p>
<p><b>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</b>          Sairaanhoidaja Miikka Lundgren.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b>          Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p><b>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</b>          Yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa tehdään sosiaalihuoltolain, lastensuojelulain sekä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti. Oma- ja vastuutyöntekijät järjestävät ja osallistuvat tarpeen vaatiessa asiakkaan verkostotapaamisiin.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</b>  <b>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</b>          Vaatimuksien täyttyminen varmistetaan kilpailutuksissa. Puutteellisuuksista reklamoidaan tarvittaessa. Toimijoilta edellytetään omavalvontasuunnitelmia ja niiden toteutumista seurataan yhteistyötapaamisilla ja valvontakäynnillä.</p>

#### ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
<p><b>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</b>          Perheiden ja lastensuojelun sosiaalityön toimipisteissä on pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään vuosittain. Poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti, joista osa paikallisen pelastuslaitoksen kanssa. Henkilöstöllä on tarpeen mukainen alkusammutuskoulutus ja heillä on riittävät ensiaputaidot. Tarvittaessa ollaan palo- ja pelastusviranomaisiin yhteydessä.</p>
<p><b>Henkilöstö</b>  <b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b>          Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Työnantaja tarkistaa henkilöstön ammattipätevyyden sosiaalihuollon suosikkirekisteristä.</p>
<p><b>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</b>          Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä on yhteensä 14 vakituista työntekijää: yksi vastaava ohjaaja, yhdeksän ohjaajaa, erityistyöntekijä, keittäjä, laitosapulainen ja johtava sosiaalityöntekijä. Henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva, osaamisvaatimukset täyttävä koulutus. Pääosin henkilöstö on sosiaalihuollon ammattikoulutettuja sekä heillä ovat riittävän työkokemuksen omaavia.</p>



**b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisia käytetään talousarviomäärärahojen puitteissa KVTES:in mukaisten pitkien sijaisuuksien aikana (esim. vanhempainvapaa, opintovapaa). Kunnassa on käytössä täyttölupamenettely.

Sijaiset on haastateltu ja arvioitu sopiviksi kokemuksen ja koulutuksen pohjalta sijaisen työtehtäviin. Äkillisissä tapauksissa vuorossa oleva ohjaaja hankkii sijaisen työvuoroon, muuten pyritään suunnitelmallisesti turvaamaan riittävä määrä henkilökuntaa työvuoroon.

**c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstövoimavarojen riittävyys arvioidaan talousarviovalmistelun yhteydessä. Esimies vahvistaa vuosilomat yhdessä henkilöstön kanssa laaditun vuosilomasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstölle tarjotaan kilpailukykyinen palkka ja mielekäs työnkuva.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat kunnan oma rekrytointiopas sekä työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

**a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Tuusulan kunnassa rekrytointiprosessia johtaa HR palvelut. Käytössä on täyttölupamenettely: Kunnanjohtaja jokaisen yli 3 kk:n pituisen työ- tai virkasuhteen täyttämistä. Kunnan avoimena oleviin tehtäviin haetaan työntekijöitä pääsääntöisesti julkisen haun kautta.

**b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Haastattelussa arvioidaan hakijan soveltuvuus ja luotettavuus asiakastyöhön ja erityisesti jos työtä tehdään asiakkaiden kodeissa. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote. Rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuusehtoja sosiaali- ja terveydenhuoltoon valittavien työntekijöiden osalta.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikössä noudatetaan kunnan perehdytysohjeita ja hyödynnetään yhteistä perehdytysmateriaalia. Jokaiselle opiskelijalle ja uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä, jonka vastuulla perehdytysjakson kokonaisuus on. Esimies vastaa perehdytyksen toteutumisesta, uusien työntekijöiden perehdytykseen osallistetaan koko työyhteisö. Yksikössä on yksikkökohtainen perehdytyslomake sekä perehdytysmateriaalia.

Tietosuoja- ja tietoturvasitoumus ja -ohjeistukset käydään opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysjakson aikana. Lisäksi jokainen uusi työntekijä suorittaa tietoturvakoulutuksen sekä Navisec-tietoturvaosaamistestin. Navisec-testi uusitaan vuosittain.

**b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?**

Koulutusta järjestetään ja tarjotaan henkilöstölle yksiköiden laatiman koulutussuunnitelman mukaisesti talousarviomäärärahojen puitteissa. Ensisijaisesti osallistutaan lähikuntien järjestämiin yhteisiin koulutuksiin.

**Toimitilat**

<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b>  Koivukujan vastaanotto – ja arviointiyksikkö sijaitsee Tuusulan perhetukikeskuksen tiloissa, osoitteessa Kirkkotie 44, 04300 Tuusula.  Perhetukikeskuksessa on kolme rakennusta, joista yhdessä rakennuksessa toimii Koivukujan vastaanotto- ja arviointiyksikkö. Muissa rakennuksissa sijaitsee kokoustilat, jotka ovat varattavissa erikseen useamman henkilön tapaamisia varten.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</b>  Piha-alueiden hoidosta vastaa kunnan tilakeskus.  Perhetukikeskuksella on oma laitoshuoltaja ja ruokapalvelusta vastaava työntekijä, jotka omalta osaltaan vastaavat siivous- ja pyykinhuollosta yhdessä ohjaajien kanssa.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Tuusulan perhetukikeskuksessa on tallentava kameravalvonta asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden vuoksi. Kamerat kattavat aula ja käytävätilat sekä perhetukikeskuksen ulkotilat, joissa asiakkaita liikkuu. Niillä ei näe yksittäisten työntekijöiden huoneisiin tai työpisteisiin. Kulunvalvontaohjelmaan ja kameroiden tallentamiin nauhoihin on tarvittaessa pääsy turvallisuuksipäälliköllä. Jokaisella asiakastyötä tekevällä henkilöllä on ns. turvahälytysnappi huoneessaan; se laukaisee vartijakutsun ja hälytyksen muille työntekijöille. Vartiointipalveluun sisältyy päivittäiskäynnit alueella.</p> <p>Hälytyslaitteiden toimintavarmuutta testataan säännöllisesti. Testauksesta vastaa vartijapalvelut.</p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b>  Ei turva- tai kutsulaitteita.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b>  Asiakkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet sekä järjestetään käytön ohjaus. Välineiden tarvittavasta huollosta huolehditaan terveydenhuollon henkilöstön kanssa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p><b>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b>  Henkilöstö ja opiskelijat allekirjoittavat tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen työsuhteensa alkaessa. Jokainen työntekijä osallistuu tietosuojakoulutukseen säännöllisesti. Asia on osana uuden työntekijän perehdytystä ja jokaisen uuden työntekijän kanssa aihetta käsitellään avainalueen yhteisen ohjeistuksen tuella. Vuosittain suoritetaan Navisec-tietosuojaosaamistesti. Tietosuojakävelyitä toteutetaan vuosittain.</p> <p>Tietosuojan tai tietoturvaan liittyvien poikkeamien ilmi tultua esimies käy keskustelua ko. henkilön kanssa ja käynnistää tarvittavat toimet, jos niihin todetaan olevan aihetta.</p>

**c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Yksikön tietosuojaseloste löytyy yksikön ilmoitustaululta ja Tuusulan www-sivuilta.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tiina Hakkarainen, p. 040 318 2753, tiina.hakkarainen@tuusula.fi

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

**Paikka ja päiväys**

käsitelty sosiaalipalvelujen esimiesryhmässä 2.2.2017

Päivitetty 25.6.2018/ Heidi Talvenkorpi, perheiden sosiaalipalvelujen yksikön esimies

Allekirjoitus

**Marja-Liisa Palosaari**  
**sosiaalipalvelujen päällikkö**

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asiainkäsittelyn\\_laatusuositus](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittelyn_laatusuositus)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.