OMAVALVONTASUUNNITELMA
Asunnottomien asumispalvelut

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

- 5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat
- 5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen
- 5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus
- 5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

6 Omavalvonnan toimeenpano

- 6.1 Henkilöstö
- 6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu
- 6.3 Lääkehoito
- 6.4 Ravitsemus
- 6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy
- 6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 6.7 Kemikaalit
- 6.8 Toimitilat
- 6.9 Monialainen yhteistyö

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön omavalvonnan menettelytavat ja toimenpiteet sekä palveluiden tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omavalvonnan käsikirja, johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa, jolla parannetaan palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Asunnottomien asumispalvelut, Apilakadun asumispalvelut, Nikulan asumispalvelut ja Sammonkadun asumispalvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

Apilakadun asumispalvelut
Apilakatu 8, 15610 Lahti

Nikulan asumispalvelut
Nikulankuja 1, 15700 Lahti

Eteläinen rengastie - päihteetön tukiasuminen
Eteläinen rengastie 1, as 1-10, 15700 Lahti

Sammonkadun asumispalvelut
Sammonkatu 3 B 80, 6. krs, 15140 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Jani Huovinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: +358503836384

Vastuuhenkilön sähköposti: jani.huovinen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asumispalvelut

Asumispalveluita ohjaa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, §11 ja §14). Työikäisten palveluissa järjestämme asumispalveluina päivystys- ja tilapäismajoitusta, sekä tuettua asumista. Palvelumme ovat yksilöllisesti asiakkaiden tarpeet ja tavoitteet huomioiden suunniteltu.

Päivystysmajoitus ja tilapäinen majoitus / Apilakadun asumispalvelut

Apilakadun asumispalvelut tarjoaa päivystys- ja tilapäismajoitusta (Sosiaalihuoltolain 21 § (26.8.2022/790) mukaista tilapäistä asumista) ensisijaisesti pitkäaikaisasunnottomille: yksilöllisesti, tavoitteellisesti ja moniammatillisesti arjessa tukien. Palvelussa hyödynnetään etäpalveluita.

Tuetun asumisen palvelut / Nikulan/Eteläisen Rengastien ja Sammonkadun asumispalvelut

Nikulan, Eteläisen Rengastien ja Sammonkadun asumispalveluissa tarjotaan Sosiaalihuoltolain 21 a § (26.8.2022 /790) mukaista tuettua asumista pääasiallisesti työikäisille henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen. Tuettu asuminen on itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. Palvelussa hyödynnetään etäpalveluita.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Tulosyksikköpäällikkö vastaa yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa tulosyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Yksiköiden henkilöstö on mukana omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikössä. Omaval vontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelmat pidetään yksiköissä julkisesti nähtävillä, ja ne julkaistaan myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että palveluiden käyttäjät pääsevät tutustumaan niihin ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelman tarkastamiseen on laadittu yhteinen aikataulu, joka on kirjattu tulosyksikön vuosikelloon. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, suunnitelman päivityksestä vastaa tulosyksikköpäällikkö yhdessä palveluesihenklöiden kanssa.

Tulosyksikkö seuraa omavalvonnan toteutumista hyvinvointialueen yhteisten sovittujen periaatteiden sekä oman tulosyksikön/tulosalueen tarpeiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja omavalvonnan havaintojen kautta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä seurataan tulosyksikössä yksikön palavereissa ja johtoryhmän tapaamisissa.

Omavalvontasuunnitelmaan kootut asiat ovat keskeisiä toimintayksikössä jatkuvasti seurattavia asioita (mm. asiakas- ja työntekijäpalautteet, Roidu, Laatuportti, asumispalveluiden asiakas- ja asukaskokoukset).

Omavalvonnan havaintojen kautta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä ja niistä raportoidaan. Tulosyksikön henkilöstöä kannustetaan omavalvonnan toteutumisen seurantaan sekä havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden tuottamiseen palvelun laadun parantamiseksi.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintatapaa, jolla voidaan tunnistaa, luokitella, arvioida, priorisoida, hallita sekä käsitellä toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnassa tunnistetaan toiminnasta ja toimintaympäristöstä nousevat riskit sekä heikkoja signaaleja. Riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoivasti tunnistamaan ja estämään mahdolliset ei- toivotut tapahtumat.

Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Työn vaarojen ja haittojen tunnistamisella sekä arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin, ja koskee kaikkia työnantajia toimialasta ja työntekijöiden lukumäärästä riippumatta. Vaara-, haitta- ja kuormitustekijät tunnistetaan selvittämällä arviointikohteessa tehtävät työt, havainnoimalla työn tekemistä, haastattelemalla ja osallistamalla henkilöstöä. Vaaratekijöiden tunnistamisessa tulee ottaa normaalin toiminnan lisäksi huomioon poikkeavat tilanteet.

Laatuportti-ohjelmistossa oleva riskienarvioinnin prosessi on kuvattu ja riskienarviointi käsitellään vuosittain yksiköissä, ja tarpeen mukaan. Riskienarvioinnit käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa , kirjataan toimenpiteet, vastuu ja aikataulu toimenpiteille. Tavoitteena on henkilöstön työturvallisuuden, työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen varmistaminen.

Riskienhallinnan menettelytavat

Yksiköissä on laadittu mm. ohjeistukset haasteellisiin asiakastilanteisiin, esim. kuoleman tapahtuessa asumispalveluyksikössä, aggressiivinen asiakas yksikössä, päihtynyt asiakas yksikössä, kotikäynteihin liittyvä organisaation yleinen ohjeistus.

Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille havaintojaan. Yksiköissä viestitään henkilöstölle sekä asiakkaalle havaintojen merkityksestä laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Henkilöstön osallistamiseen, motivoimiseen ja tiedottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että jokainen ymmärtää prosessin tähtäävän työturvallisuuden varmistamiseen ja edistävän jokaisen työhyvinvointia ja jaksamista.

Yksiköissä riskien arviointi tehdään koko tiimin kesken, jokaisella on vastuu tuoda epäkohtia esille ja etsiä ratkaisuja niihin.

Jokaisessa yksikössä on nimettynä turvallisuusvastaava. Yksikön henkilöstö ja esihenkilö vastaavat yhteisesti turvallisuuden toteutumisesta.

Vaaratekijöiden tunnistamisessa tulee ottaa normaalin toiminnan lisäksi huomioon poikkeavat tilanteen kuten esimerkiksi erilaiset asiakastilanteet, loma-ajat, työvuorot ja sijaisten sekä harjoittelijoiden käyttö.

Toimintaan liittyviä dokumentteja, ohjeita ja prosesseja, joita voidaan hyödyntää riskienhallinnassa:

- Riskien, kriittisten työtehtävien ja vaaratilanteiden ennakointi (Riskikartoitukset työntekijät ja asiakkaat)
- Toimistojen turvallisuus, uhka- ja väkivaltatilanneohjeet
- Turvallinen kotikäyntiohjeistus
- Perehdytysmateriaali (vuolearning)
- Laatuportti-ohjeistus
- Sisäisen valvonta (mm. asiakasmäärien, määräaikojen, asiakassuunnitelmien kattavuuden, dokumentoinnin, päätösten ja palveluun pääsyn seuranta)
- Viranomaisvastuut-ohje
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta -ohje sekä prosessikaavio
- Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat
- Asiakirjojen käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ydinprosessien kuvaus
- Tietohuolto-ohje
- Perehdytysohjeet

Yksiköissä on laadittu omat turvallisuussuunnitelmat, joissa on huomioitu jokaisen yksikön omat erityispiirteet. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja/tai tarvittaessa. Yksiköiden nimetyt turvallisuusvastaavat koordinoivat ja perehdyttävät mm. erilaisissa hätätilanteissa toimimista.

Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyt. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen. Turvallisuusasioita käsitellään työtiimeissä säännöllisesti. Tarvittaessa mukaan kutsutaan eri turvallisuus- ja työhyvinvoinnin asiantuntijoita.

Yksiköissä kartoitetaan vuosittain erilaiset koulutustarpeet ja toiminnat, joihin tarvitsemme lisää ohjeistusta ja osaamista. Koulutuksia järjestetään tarpeiden mukaan.

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

Kun työntekijä havaitsee haitta- tai vaaratapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hänen tulee tehdä ilmoitus Laatuportissa. Lisäksi työntekijän on viipymättä, salassapitosäännöksistä riippumatta, ilmoitettava yksikön esihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ilmeisen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus epäkohdista ja haitta- ja vaaratapahtumista tehdään Laatuportissa.

Asiakas/potilas tai läheinen/omainen voivat tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ilmoituksen asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoituksen hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvästä vaaratilanteesta.

Käsittelemme asiakasturvallisuutta säännöllisesti tiimeissä ja työntekijöitä kehotamme avoimeen keskusteluun ja tuomaan ilmi erilaisia tapahtumia, jotka voivat vaarantaa esimerkiksi asiakasturvallisuutta. Henkilöstö tekee matalalla kynnyksellä uhka- ja vaaratapahtumailmoitukset Laatuportti-järjestelmään.

Ohjaamme asiakkaita oikeisiin kanaviin täyttämään asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia tai epäkohtailmoituksia. Raportit ilmoituksista käsitellään kolme kertaa vuodessa tulosyksikön vuosikellon mukaisesti. Mikäli tilanne vaatii nopeaa puuttumista, toimimme yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaan.

Yksiköissä teemme yhdessä henkilöstön kanssa riskikartoitukset, jonka yhteydessä mahdolliset vakavat vaaratapahtumat pyritään tunnistamaan ja ennakoimalla poistamaan. Avoimella keskustelulla varmistamme kulttuurin, jossa ketään ei syyllistetä. Olemme laatineet yksikön toiminnan luonteen mukaisesti ohjeita (esim. asumista turvaavat ohjeet), ja ne kuuluvat oleellisena osana työntekijöiden perehdytykseen. Ohjeistuksia päivitetään tarvittaessa.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalla asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arvioinnilla pystytään arvioimaan miten tehdyt kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet tunnistetun vaaratapahtuman tai epäkohdan riskin pienenemiseen tai poistumiseen.

Esihenkilö tai toiminnasta vastaava tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneellä henkilöllä on oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen, mikäli palveluyksikkö ei korjaa viivytyksettä epäkohdan uhkaa tai epäkohtaa. Esihenkilöllä tai toiminnasta vastaavalla henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa ei korjata.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu liitteessä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä uhka- ja vaaratapahtumailmoitukset. Ilmoitukset käsitellään työyksiköiden omissa tiimeissä mahdollisimman pian. Ilmoitusten perusteella laaditaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä, jotka viedään käytäntöön ja arvioidaan niiden vaikutusta. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa käytetään juurisyyanalyysiä, jossa pyritään tunnistamaan tapahtumalle altistaneet perimmäiset puutteet turvallisuuden hallinnassa.

Esihenkilö tukee yksiköiden henkilöstöä haastavien tilanteiden käsittelyssä. Tarvittaessa työntekijät tai työyhteisö ohjataan työterveyshuollon palveluihin ja heille järjestetään tarvittavat tukitoimet.

Vakavat vaaratapahtumat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman juurisyyt ja määrittää tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava tilanne ei pääsisi toistumaan. Tutkinnassa noudatetaan hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessia.

Ei saisi koskaan tapahtua- vaaratapahtumat (never event) tulee aina selvittää ja määrittää kehittämistoimenpiteet, aikataulu toimenpiteille sekä vastuuhenkilö.

Yksiköissä teemme yhdessä henkilöstön kanssa riskikartoitukset, jonka yhteydessä mahdolliset vakavat vaaratapahtumat pyritään tunnistamaan ja ennakoimalla poistamaan. Avoimella keskustelulla varmistamme kulttuurin, jossa ketään ei syyllistetä. Olemme panostaneet myös ohjeisiin, mm. turvallinen kotikäynti ja asiakkaan tapaaminen toimistolla tms. paikassa. Ohjeet kuuluvat oleellisena osana työntekijöiden perehdytyksessä. Ohjeistukset päivitetään tarvittaessa.

Esihenkilö tukee yksiköiden henkilöstöä haastavien tilanteiden käsittelyssä. Lisäksi voimme hyödyntää haastavien tilanteiden käsittelyssä työsuojelun ja turvallisuusyksikön asiantuntijuutta. Tarvittaessa työntekijät tai työyhteisö ohjataan työterveyshuollon palveluihin ja heille järjestetään tarvittavat tukitoimet.

5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuskäytännöt sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssit sisältyvät uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lisäksi henkilöstön käyttöön on koottu opas asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Hyvinvointialueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuusverkosto, ja asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläät edistävät palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Yksiköissä vahvistetaan henkilöstön asiakasturvallisuusosaamista tarjoamalla koulutusta ja perehdytystä. Työntekijät suorittavat pakolliset verkkokoulutukset, ja lähiesihenkilöt varmistavat, että koulutukset on suoritettu. Lisäksi tulosalueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläitä, jotka edistävät turvallisuuskulttuuria ja jakavat tietoa parhaista käytännöistä.

5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus

Henkilö- ja tilaturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja turvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä paloturvallisuuteen, rikokseen, ilkivaltaan, tietoturvaloukkaukseen tai tekniseen toimintahäiriöön liittyen. Järjestelmä mahdollistaa myös muiden turvallisuuspoikkeamien kirjaamisen liittyen esimerkiksi vaarallisen aineen käsittelyyn, päästöihin, vuotoihin sekä toimintaympäristön olosuhteisiin liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevia turvallisuuspoikkeamia ovat esimerkiksi ilmoitukset sisäilmaan, lämpötilaan, kosteuteen, hajuun tai ääneen liittyen.

Toimintaympäristön olosuhteita koskevat turvallisuuspoikkeamailmoitukset käsittelee ilmoittajan esihenkilö, joka tekee tarvittaessa lisätoimenpiteitä vaaratapahtuman tai turvallisuuspoikkeaman poistamiseksi. Käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

Kirjaaminen varmistaa hoidon ja palveluiden jatkuvuuden sekä lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja potilaan hoidosta ja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi tukee ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan oikeusturvaa.

Laadukkaasti kirjattu tieto kerryttää kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa. Tietoa hyödynnetään suoran asiakas- ja potilastyön lisäksi alueellisessa ja kansallisessa johtamisessa, valvonnassa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa ohjataan lainsäädännöllä sekä kansallisilla oppailla ja ohjeilla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on laadittu hoidon kirjaamisen oppaat ja suoritekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietosuoja ja tietoturva

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.1.2025.

Työntekijät tekevät kaikista havaitsemistaan tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista ilmoituksen vaaratapahtumajärjestelmään. Esihenkilöt käsittelevät saamansa tietoturvallisuusilmoitukset hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Jos tietoturvaloukkauksesta aiheutuu rekisteröidylle haittavaikutuksia, rekisteröidylle ilmoitetaan tapahtuneesta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että rekisteröityyn eli asiakkaaseen on oltu yhteydessä asianmukaisesti organisaation toimintaohjeen mukaisesti.

Työntekijät suorittavat pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset säännöllisin väliajoin.

Yksiköissä havainnoidaan ja raportoidaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä uhista ja riskeistä säännöllisesti.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Hyvinvointialueella oman palveluntuotannon yksiköissämme siirrämme tarvittaessa henkilöstöä yksiköstä toiseen tilanteen niin vaatiessa, esimerkiksi yllättävissä sairaustapauksissa tai poissaoloissa.

Seuraamme säännöllisesti asiakasmääriä ja tarkastelemme palvelutuotantoa toiminnoittain henkilöstön resurssoinnin näkökulmasta.

Asumispalvelujen osalta Apilakadun yksikön henkilöstön riittävyys varmistetaan yllättävissä poissaolotilanteissa tarvittaessa vuokratyövoiman käytöllä Temporesta. Nikulan ja Sammonkadun asumispalveluissa sijaisjärjestelyt hoidetaan mahdollisuuksien mukaan sisäisesti, yksiköissä ei ole vuokratyövoiman käyttöä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Apilakatu			
Lähityöntekijä	11	8/4	-
Sosiaaliohjaaja /tiimivastaava	1	1/0	-
Nikula/ Et.rengastie			
Lähityöntekijä	3	3/0	-
Sosiaaliohjaaja	1	1/0	-
Sammonkatu			
Lähityöntekijä	2	2/0	-
Sosiaaliohjaaja	1	1/0	-

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan Terhikki- tai Suosikki-keskusrekisteristä.

Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista. Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.

Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja selvitetään työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollon toimesta. Arvioinnin riittävästä rokotesuojasta työtehtävään tekee esihenkilö työterveyshuollon asiantuntija-arvion pohjalta.

Rekrytoitaessa varmistetaan rekrytoitavan riittävä suomen kielen taito haettavaan tehtävään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelykieli on suomi, jossa edellytetään vähintään B1- tasoista kirjallista ja suullista osaamista. Rekrytoinnista vastaava henkilö varmistaa työhönottovaiheessa hakijan riittävän suomen kielen osaamisen.

Rekrytoija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Noudatamme hyvinvointialueen yleisiä rekrytointiohjeita. Rekrytoinneissa varmistamme vaadittavan kelpoisuusehdon täyttymisen haettuun työtehtävään. Asumispalveluyksiköissä uudelta työntekijältä vaaditaan rikosrekisteriote, koska yksiköissä työskennellään myös ikääntyneiden asiakkaiden kanssa.

Osaaminen

Hyvinvointialueen perehdytyskäytännöt henkilöstölle on kuvattu intranetissä. Työhön perehtymisen tukemiseksi hyvinvointialueelle on laadittu perehtymisen työlista.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luo edellytykset sille, että työntekijät voivat osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietotaitoaan.

Noudatamme hyvinvointialueen yleistä perehdytysohjetta.

Perehdytyksestä vastaa toimipisteen esihenkilö ja henkilöstö. Ennen uuden työntekijän aloittamista, sovimme yksikössä, kuka tai ketkä ottavat vastuun uuden työntekijän perehdyttämisestä. Koko työyhteisö toimii myös uuden työntekijän perehdytyksessä ja uusi työntekijä voi joustavasti tutustua työhön; esimerkiksi asiakastapaamiset, verkostoyhteistyö, työnsuunnittelu jne. Perehdytys toteutetaan sovitusti ja uudelle työntekijälle annetaan aikaa perehtyä työtehtäviinsä.

Työntekijöillä on velvollisuus osallistua pakollisiin koulutuksiin, esimerkiksi kirjaamis,- tietosuoja ja -turvakoulutukset. Lisäksi työntekijät osallistuvat säännöllisen syklin mukaisesti esim. alkusammutuskoulutuksiin. Esihenkilö keskustelee koulutustarpeista kehityskeskusteluissa vuosittain.

Opiskelijan kelpoisuuden tarkistaminen

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava prosessi, jolla opiskelijan opintojen eteneminen ja oikeus toimia sijaisena tarkistetaan ennen työsuhteen alkua:

- Opintorekisteriotteen tarkistus: Esihenkilö tarkistaa, että opiskelija on suorittanut vaadittavat opintokokonaisuudet (esim. terveydenhuollossa 2/3 opinnoista ja harjoittelut, sosiaalihuollossa vastaavat opinnot).
- Kirjallinen sopimus: Tilapäisestä työskentelystä tehdään kirjallinen työsopimus, johon merkitään opiskelijan status ja työtehtävien rajaukset.
- Valviran ohjeistuksen noudattaminen: Suunnitelmassa viitataan Valviran ohjeisiin opiskelijan oikeudesta toimia ammattitehtävissä.

Suunnitelmassa on määriteltävä, miten opiskelijan työskentelyä valvotaan siten, että potilas- ja asiakasturvallisuus ei vaarannu:

- Nimetty ohjaaja: Jokaiselle opiskelijalle nimetään kirjallisesti laillistettu ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja jolla on riittävä käytännön kokemus.
- Ohjauksen toteutus: Kuvataan, onko ohjaaja fyysisesti paikalla (lähiohjaus) vai tavoitettavissa (etäohjaus), ja miten perehdytys yksikön toimintatapoihin toteutetaan.
- Valvontavelvollisuus: Ohjaajan on seurattava ja valvottava opiskelijan toimintaa. Suunnitelmassa määritellään käytäntö, jolla ohjaaja puuttuu heti epäkohtiin ja keskeyttää toiminnan, jos se on tarpeen.
- Työtehtävien rajaus: Opiskelija tekee vain niitä tehtäviä, joihin hänen osaamisensa ja opintojensa vaihe riittävät.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Hyvinvointialueella on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää terveellisiä ja turvallisia työskentelyolosuhteita, työntekijöiden työkykyä sekä työyhteisöjen hyvinvointia. Toimintasuunnitelma kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista.

Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan muun muassa säännöllisillä lakisääteisillä terveystarkastuksilla, työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla henkilöstömittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla. Työterveyshuollon kanssa toteutettavat työpaikkaselvitykset ovat yksi keskeinen toimintapa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään vuosittain päivitettävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Lisäksi työturvallisuuden tilaa havainnoidaan jatkuvasti, ja havaituista puutteista tai poikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään työturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista turvallisuushavainnoista, läheltä piti -tilanteista,

työ- ja työmatkatapaturmista sekä työssä havaituista epäkohdista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

Esihenkilöt käsittelevät saamansa työturvallisuusilmoitukset työturvallisuusilmoituksen käsittelyohjeen mukaan. Esihenkilön velvollisuus on tehdä henkilövahinkoihin johtaneista työ- ja työmatkatapaturmista ilmoitus tapaturmavakuutusyhtiöön Laatuportti-järjestelmän kautta.

6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu

Palveluiden ja hoidon tarpeen arviointi, suunnittelu ja yhteensovittaminen

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa. Asiakkaan tai potilaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö.

Hyvinvointialueella on käytössä monialaisen tuen asiakkaan toimintamalli, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa hoidon- ja palveluntarpeen moniammatilliseen kartoitus- ja arviointityöhön.

Sammonkadun asumispalvelut
Toteuttamissuunnitelma laaditaan yksikössä kolmen kuukauden kuluttua asumisen alkamisesta ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai tilanteen muuttuessa. Yksikön lähityöntekijä tekee toteuttamissuunnitelman aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikön henkilöstö osallistuu säännöllisesti pidettäviin verkostoihin asiakkaan ja tämän omatyöntekijän kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan kootaan asiakkaan keskeisimmät tuen tarpeet ja tavoitteet, sekä hänen voimavaransa. Toteuttamissuunnitelmaan nostettuja tavoitteita arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan arjesta ja asumisen sujumisesta kirjataan säännöllisesti ja ajantasaisesti asiakastietojärjestelmään. Tarkemmat kirjaamisen ohjeet löytyvät Intranetistä ja IMS järjestelmästä.

Nikulan asumispalvelut ja Eteläinen Rengastie
Toteuttamissuunnitelma ja sen seuranta: tiimit, verkostot eri toimijoiden kanssa. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kolmen kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta (huomioidaan kiinnittyminen, tuen vastaanottaminen) ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai tilanteen muuttuessa. On joitakin asiakkaita, joiden kanssa ei ole pystytty toteuttamissuunnitelmaa tekemään, se on huomioitu kirjauksissa asiakkaan toimintakyvyn osalta. Yksikön lähityöntekijä tekee toteuttamissuunnitelman aina yhdessä asiakkaan kanssa.

Apilakadun asumispalvelut
Toteuttamissuunnitelma ja sen seuranta: Tiimit ja verkostot eri toimijoiden kanssa. Asiakkaan muuttaessa tilapäismajoitukseen omaohjaaja/omaohjaajat tekevät asiakkaan kanssa syventävän haastattelun kahden ensimmäisen viikon kuluessa, jonka pohjalta tehdään toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmaan laaditaan 1–3 konkreettista tavoitetta yhteiselle työskentelylle. Yksikön lähityöntekijä tekee toteuttamissuunnitelman aina yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran asumisjakson aikana.

Säännöllisesti ja aina tarvittaessa yhteisiä tapaamisia omaohjaajan/omaohjaajien kanssa sekä tarvittaessa muiden verkostoon kuuluvien tahon kanssa.

Asiakkaan omaohjaaja(t) tekevät arjesta, tehdyistä havainnoista ja arvioinneista koosteen kerran kuukaudessa.

Asiakkaaseen otetaan päivittäin kontaktia. Kysellään kuulumisia ja miten hän on saanut asioita edistettyä, missä tarvitsee apua, tukea tai ohjeistusta.

Kaikissa asumispalveluyksiköissä mitataan asiakkaan kokemaa osallisuutta tuetun osallisuuskyselyn avulla (osallisuusindikaattori).

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Toteuttamissuunitelmaan ja asiakastietojärjestelmään kirjataan huomioita asiakkaiden toimintakyvystä, yleisestä hyvinvoinnnista, terveydentilasta ja mahdollisesta päihtymystilasta tai päihteiden käytöstä.

Kuntouttava työote, asiakkaan omatoimisuuden edistäminen/vahvistaminen.

Terveyden ja hyvinvoinnin huomiointi ja tarkkailu yleistasoisesti. Terveydenhuollon toimijoiden konsultointia asiakkaiden tarpeen mukaisesti, lisäksi yhteydenpito ja saattaminen terveydenhuoltoon ja muihin asiakkaan tarvitsemiin palveluihin. Esim. hammaslääkäri, erikoissairaanhoidon poliklinikat, kiirepäivystys, päihdehuolto.

6.3 Lääkehoito

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä on ajantasainen yksikön toimintaa vastaava lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännön lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoitoon liittyvät, yksikössä tunnistetut riskit, ja riskilääkkeet sekä riskienhallintaan liittyvät ennakoivat toimenpiteet.

Asumispalveluyksiköissä ei toteuta lääkehoitoa missään muodossa, yksiöissä ei myöskään ole tästä johtuen lääkehoitosuunnitelmaa tai velvoitetta sen laadintaan. Yksiköissä ei ole lääkevarastoja.

Asumispalveluissa asiakkaat hoitavat lääkehoidon itsenäisesti ja myös säilyttävät omat henkilökohtaiset lääkkeensä. Tuetun asumisen yksiköissä Nikulan asumispalveluissa ja Sammonkadun asumispalveluissa lääkkeiden säilytys on asiakkaan omalla vastuulla ja lääkkeet säilytetään asiakkaan asuinhuoneistossa.

Apilakadun asumispalveluissa asiakas vastaa itse lääkehoidostaan kokonaisuudessa, tilapäisen asumisen puolella asiakkailla on käytössä lukittavat lääkelokerot aulatilassa, joissa he säilyttävät lääkkeitään. Huoneessa lääkkeitä ei saa säilyttää turvallisuus- sekä mahdollisen väärinkäytönriskin vuoksi.

Päivystysmajoituksessa asiakkaat vastaavat kokonaisuudessaan henkilökohtaisista lääkärinmääräyksellä saaduista lääkkeistään tullessaan yöpymään päivystysmajoitukseen. Käytäntö asiakkaan henkilökohtaisten tavaroiden ja lääkkeiden säilyttämiseen lukitussa tilassa (sisävarasto) on asiakkaan etu, koska asiakkaat yöpyvät pääsääntöisesti kahden hengen huoneissa ja yksikön henkilöstö ei vastaa lääkehoidosta. Lääkkeiden säilytyksen oikeellisuudesta on käyty keskustelua ja sitä on selvitetty konsultoimalla aluehallintoviraston asiantuntijaa Apilakadun asumispalveluyksikön asiakkaiden henkilökohtaisten lääkkeiden säilyttämisestä yksikössä 27.11.2025.

6.4 Ravitsemus

Ravitsemushoidon toteuttamista ohjaavat kansalliset ravitsemussuositukset ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ravitsemuskäsikirja. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ravitsemusterveyden edistämisen suunnitelma antaa suuntaviivat eri toimijoiden toteuttamalle ravitsemusterveyden edistämistoiminnalle.

Asumispalveluyksiköissä vaaditaan henkilöstöltä hygieniapassi. Ruokaviraston linjaus 9.2.2026 alkaen.

Sammonkadun asumispalvelut

Asiakkaat ovat tuetun asumisen yksikössä ja vastaavat itse omasta ravitsemuksestaan. Ravitsemukseen tarjotaan myös ohjausta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden ravitsemukseen kiinnitetään huomiota arjen työssä havainnoiden mahdollisia muutoksia. Muutoksia voivat olla esimerkiksi huomattava laihtuminen tai painonnousu. Asiakkaat voivat myös itse tuoda mahdollisia tuen tarpeitaan esille ja ravitsemukseen liittyviin asioihin saa keskustelutukea henkilöstöltä. Ravitsemuksen toteutumista tukee myös asiakkaiden saava taloudellinen ohjaus henkilöstöltä.

Asiakkaille tarjotaan viikko-ohjelman mukaisesti pienimuotoista aamupalaa tai kerhon yhteydessä välipalaa. Aamupala tai kerho on pääsääntöisesti viitenä päivänä viikossa, arkisin. Muutokset mahdollisia pakottavan syyn vuoksi. Kerholla järjestetään ruokaryhmiä. Osallistuvat asiakkaat saavat syödä tehtyä ruokaa.

Tarpeen mukaisesti asiakkaille myös ehdotetaan kauppapalvelua ja sen järjestämiseen tarjotaan tukea. Tilanteen mukaisesti henkilöstö tukee kauppatilauksen tekemisessä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalla voi myös olla edunvalvojan järjestämä kauppatili tai laskutus yksikön alakerrassa sijaitsevaan lounasravintolaan.

Satunnaisesti yksikössä on myös tarjolla lahjoitusruokia.

Nikulan asumispalvelut ja Eteläinen Rengastie

Nikulassa asiakkaat ovat tuetun asumisen yksikössä ja vastaavat itse omasta ravitsemuksestaan. Seuraamme silmämääräisesti asiakkaan ulkoista olemusta/painoa, kehoitamme asiakasta syömään ja kesäisin juomaan runsaasti nesteitä, jos vaikuttaa siltä, että asiakas ei muista huolehtia itsestään. Kerran viikossa järjestetään ruokaryhmä, jossa harjoitellaan ruuan laittoa. Ravitsemuksen toteutumista tukee myös asiakkaiden saava taloudellinen ohjaus henkilöstöltä. Yksikköön tuodaan lahjoitusruokaa, jota jaetaan henkilökunnan toimesta. Aamukahveilla keitetään puuroa.

Eteläisellä Rengastiellä asiakkaat ovat tuetun asumisen yksikössä ja vastaavat itse ravitsemuksestaan. Yksikössä järjestetään ajoittain ruokaryhmiä, noin kerran kuukaudessa. Yksikön asiakkaiden on mahdollista hakea Nikulaan tulevaa lahjoitusruokaa.

Apilakadun asumispalvelut

Tilapäismajoitus: Ruokaryhmä on kaksi kertaa viikossa, jolloin kartoitamme asiakkaiden ruoanlaittotaitoja sekä harjoitamme niitä. Kaksi kertaa viikossa olevan huonetarkastuksen yhteydessä katsomme asiakkaan jääkaapin sisällön. Satunnaisesti asiakkaat saavat yhteistyötahojen puolesta lahjoitusruokaa. Annamme ohjeistusta, kuinka budjetoida ruokaan rahaa sekä ohjaamme ruuan laitossa.

Päivystysmajoitus: Seurakunta tuo perjantaisin lahjoitusruokaa, jota jaamme viikonlopun ja alkuviikon. Osan ruoasta pakastamme, jotta saisimme ruokaa jaettua pitkin viikkoa. Säilytämme asiakkaiden ostamia eväitä päivystysmajoituksen keittiössä. Ohjeistamme asiakkaita mistä saada ruoka-apua.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

Turvallisen hoidon perusta muodostuu tavanomaisista varotoimista, kuten käsihygieniasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä.

Hyvinvointialueella toimii infektioryhmä, joka vastaa infektioiden torjunnan kehittämisestä. Lisäksi jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektioyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

Noudatamme organisaation hygieniaohjetta.

Yksikössä noudatetaan normaalia hygieniatasoa. Infektioiden ennaltaehkäisyyn kuuluu säännöllinen käsihygienia, pintojen desinfiointi ja asianmukainen jätehuolto. Yksiköissä on käytössä käsineitä, suusuojia, essuja ja käsidesinfiointiainetta.

Sammonkadun asumipalvelut

Yksikössä ei ole terveyden- tai sairaanhoitoa.

Yksikkö on tartuntatautilain (1277/1227, 17 §) mukaisesti velvoitettu torjumaan hoitoon liittyviä infektioita. Henkilöstöä on suositeltu pitämään influenssa- ja koronarokotukset ajan tasalla. Henkilöstöllä on mahdollisuus olla omailmoituksella sairastumisen vuoksi poissa 1–7 vuorokautta, joka osaltaan ehkäisee tartuntatautien ja infektioiden leviämistä. Ohjeen mukaisesti flunssaoireisena ei tulla töihin. Arkeen vaikuttavia tekijöitä huomioidaan ja jokainen henkilöstön jäsen on omalla toiminnallaan vastuussa siitä, että levitä tartuntatauteja tai infektioita.

Toimistolla ja kerhotilassa on käytössä desinfiointiliinoja ja Oxivir Plus-suihketta. Desinfiointiliinoilla pyyhitään asiakaskäytössä oleva kannettava tietokone käytön jälkeen ja suihkeella pyyhitään kerhotilan tasot. Ruokaryhmien yhteydessä asiakkailta edellytetään kertakäyttöhanskojen käyttöä bakteerien ja infektioiden ehkäisemiseksi.

Yleisissä tiloissa on asiakkaiden saatavilla käsihuuhdetta, sekä käsienpesumahdollisuus. Toimistolla on käsihuuhdetta, sekä käsienpesumahdollisuudet keittiössä ja wc-tiloissa. Yksikössä on koneellinen ilmanvaihto, joka omalta osaltaan ennaltaehkäisee virusten leviämistä.Asiakkaita ohjataan olemaan osallistumatta yhteisiin tilaisuuksiin, kuten kerholle tai aamupalalle, jos he ovat sairaana.

Intrasta löytyvät infektiotyöryhmän tekemät Tavanomaiset varotoimet, jotka koskevat hyvinvointialueen kaikkia asiakkaiden ja potilaiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä.

Henkilöstölle tarjotaan B-hepatiittirokote.

Nikulan asumispalvelut

Yksikössä ei ole terveyden- tai sairaanhoitoa

Yksikkö on tartuntatautilain (1277/1227, 17 §) mukaisesti velvoitettu torjumaan hoitoon liittyviä infektioita. Henkilöstöä on suositeltu pitämään influenssa- ja koronarokotukset ajan tasalla. Henkilöstöllä on mahdollisuus olla omailmoituksella sairastumisen vuoksi poissa 1–7 vuorokautta, joka osaltaan ehkäisee tartuntatautien ja infektioiden leviämistä. Ohjeen mukaisesti flunssaoireisena ei tulla töihin. Arkeen vaikuttavia tekijöitä huomioidaan ja jokainen henkilöstön jäsen on omalla toiminnallaan vastuussa siitä, että levitä tartuntatauteja tai infektioita.

Ruokaryhmien yhteydessä asiakkailta edellytetään kertakäyttöhanskojen käyttöä bakteerien ja infektioiden ehkäisemiseksi.

Jaamme tietoa esimerkiksi Jelpissä järjestettävästä C-hepatiitin hoito-ohjelmasta sekä HIV - seurannasta. Jos asiakas vaikuttaa sairaalta, kehotetaan pysymään kotona (poissa yhteisistä tiloista), pinnat pyyhitään yhteisistä tiloista päivittäin. Matalalla kynnyksellä ohjataan terveyden huollon piiriin (ohipistot, paiseet).

Apilakadun asumispalvelut

Yksikössä ei ole terveyden- tai sairaanhoitoa

Asiakkailla on mahdollisuus toteuttaa hygienian hoitoa pesemällä pyykkiä sekä tilapäis- ja päivystysmajoituksessa. Kaikissa asiakashuoneissa on suihkutila käytettävissä. Ohjaamme asiakkaita suihkuun, mikäli hän ei itseohjautuvasti huolehdi hygieniastaan. Henkilökunta käyttää työskennellessä päivystysmajoituksessa suojakäsineitä. Tarpeen vaatiessa meillä on myös olemassa viiltosuojahanskat, joita voimme käyttää. Tarvittaessa käytämme myös käsineitä tilapäismajoituksen puolella.

Ruokaryhmien yhteydessä tilapäismajoituksessa asiakkaat edellytetään käyttämään kertakäyttöhanskoja bakteerien ja infektioiden ehkäisemiseksi.

Työntekijät tekevät siivoustilauksen aina tilapäismajoittujan muutettua pois ja laitoshuoltaja siistii huoneen. Muutoin päivittäissiivoukset tilapäismajoituksen tiloissa sekä päivystyspuolella kaikkinensa ovat siivoussuunnitelmassa.

Päivystysmajoittujien peitot, tyynyt sekä pyyhkeet pestään päivittäin.

Meillä on olemassa ohjeistus pistotapaturmien varalle.

Siivous ja puhtaanapito

Apilakadun asumispalvelut

Työntekijät tekevät siivoustilauksen aina tilapäismajoittujan muutettua pois ja laitoshuoltaja siistii huoneen. Muutoin päivittäissiivoukset tilapäismajoituksen tiloissa sekä päivystyspuolella kaikkinensa ovat siivoussuunnitelmassa. Sekä päivystysmajoituksen että tilapäismajoituksen asiakkailla on mahdollollisuus pyykkihuoltoon yksikön pesutuvassa.

Sammonkadun asumispalvelut

Yksikkö tarjoaa tuetun asumisen palvelua ja asiakkaat ovat vuokrasuhteessa. Asiakkailla on huoneenvuokralain mukaisesti velvollisuus huolehtia asuntonsa siisteydestä siinä määrin, että asunnon kunto ei kärsi luontaista kulumista lukuun ottamatta. Asunnoissa on oma kylpyhuone ja pesukoneliitäntämahdollisuus. Asiakkaat siivoavat asuntonsa itse ja heitä tuetaan ja ohjataan siinä. Yksikössä tehdään siivoustarkastuksia asiakkaiden huoneistoihin kerran kuukaudessa. Yhteisesti sovittujen sääntöjen mukaisesti tarkastus tehdään myös silloin, jos asiakas ei ole paikalla tarkastuksen ajankohtana. Siivoustarkastuksesta ilmoitetaan asiakkaille kaksi viikkoa etukäteen, samalla annetaan lista tarkistettavista kohteista ja siivousohjeistusta. Joillakin asiakkailla on yksityinen siivouspalvelu, jonka asiakas itse maksaa.

Yksikössä on pyykkitupa, jossa asiakkaat voivat pestä pyykkiä itsenäisesti tai tuettuna. Osalla asiakkaista on oma pyykinpesukone, jonka käyttöä tarvittaessa tuetaan. Asiakkaat saavat tarvittaessa siivousvälineitä lainaksi toimistolta. Asiakkaita varten on yleinen ilmainen saunavuoro. Asiakkailla on myös mahdollisuus varata maksullinen saunavuoro.

Asiakkaat saavat yksilöllisten tarpeiden mukaista ohjausta siivoukseen, hygienianhoitoon ja pyykkihuoltoon. Arjen työssä koko henkilöstö havainnoi ja seuraa asiakkaiden asuntojen siisteyttä, pyykkihuollon tarvetta, sekä henkilökohtaista hygieniaa.

Kerhotilan pöytätasojen siisteys ja tiskaus kuuluu henkilöstölle aina aamupalan/kerhon jälkeen. Henkilöstö pesee omassa käytössä olevat tekstiilit tarpeen mukaan toimiston pesukoneella. Siistijä käy kerran viikossa yleisissä tiloissa, kerholla ja toimistossa. Intrassa on ohjeet hygieniakäytännöistä.

Nikulan asumispalvelut ja Eteläinen Rengastie

Asiakkaat siivoavat asuntonsa itse, heitä tuetaan ja ohjataan. Yksikössä on pyykkitupa, jossa asiakkaat pesevät itsenäisesti pyykkinsä. Joillekin asiakkaille on järjestetty yksityinen siivouspalvelu, jonka asiakas itse maksaa. Pyykki sekä siivous itsenäisesti sekä tuettuna, kaikki eivät kykene tekemään itse. Siistijä käy kerran viikossa siivoamassa yksikön toimiston ja päiväkeskuksen.

Nikulassa on yhteinen pyykkitupa, jossa teollisuus koneet sekä kuivuri. Pyykkituvassa pestään sekä henkilökunnan toimesta pyykkiä, että asiakkaat myös omatoimisesti/tuetusti. Eteläisellä Rengastiellä on asiakkailla käytössä pyykinpesukone toimistohuoneistossa, sitä käytetään sovitusti ajanvarauksella.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa kuvataan laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja toimintatavat, kuten lääkintälaitteiden hankinta, vaaratilanneilmoitusmenettely, laiteosaamisen varmistaminen ja laitteiden jäljitettävyyden toteuttaminen. Hyvinvointialueen laajuista laiteturvallisuussuunnitelmaa on tarkennettu yksikkökohtaisilla laiteturvallisuussuunnitelmilla toimintayksiköissä, joissa käytetään paljon korkean ja erittäin korkean riskin lääkinnällisiä laitteita.

Hyvinvointialueella on nimetty ammattimaisen käytön vastuuhenkilö. Hyvinvointialueen toimintayksiköt ovat nimenneet laitevastuuhenkilöt, jotka toimivat ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön ohjeistamina. Laitevastuuhenkilöt vastaavat käytännön tasolla esihenkilönsä avustamina, että lääkintälaitelain vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnnan käsittelyssä. Prosesseilla varmistetaan muun muassa järjestelmien hallittu käyttöönotto, turvallisuus ja määrittelyiden toteutuminen sekä käyttöönottoon liittyvä viestintä ja koulutus.

Hyvinvointialueella on laadittu ICT-jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata kriittisten prosessien ja järjestelmien toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteet hoidetaan häiriönhallintaohjeen mukaisesti. Jos hyvinvointialueella havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Mikäli poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, poikkeamasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaan liittyvät käytännöt on kuvattu hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa.

Ykisköissä henkilöstön pakolliset koulutukset, esimerkiksi kirjaamis,- tietosuoja ja -turvakoulutukset. Kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia IMS-järjestelmässä, esim. SosiaaliLifecare. Tietohuoltokoulutuksia järjestetään säännöllisin väliajoin.

6.7 Kemikaalit

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan kemikaalien turvallista ja oikeanlaista käyttöä. Päävastuu työpaikan kemikaaliturvallisuudesta on työnantajalla. Esihenkilön on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään on viety hyvinvointialueella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo.

Kemikaaliluettelot on lisäksi yksiköissä tulostettuina.

6.8 Toimitilat

Hyvinvointialueen omistamia ja vuokraamia tiloja hallinnoidaan tukipalveluiden toimialalla. Toimitilajohtoryhmä käsittelee kaikki toimitiloja koskevat uudisrakennushankkeet, peruskorjaukset, pieninvestointeja koskevat tarpeet sekä aikatauluttaa toteutukseen lähtevät hankkeet.

Apilakadun asumispalvelut

Lahden talot, VARKE entinen Ara-rahoitteinen yksikkö. Yksikkö on tarkoitettu asunnottomille Päijät-Hämeen asukkaille. Yksikössä tuotetaan päivystys- ja tilapäismajoitusta. Yksikkö on yhdessä tasossa. Työntekijöitä on yksikössä yhteensä 12 (11 lähityöntekijää ja yksi sosiaaliohjaaja).

Asiakkaat ovat asunnottomia, joilla on ongelmallista päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia, fyysisiä toimintakyvyn rajoitteita, talousongelmia ja väkivallan uhkaa.

Asiakkaita on ikääntyneiden palveluista, jälkihuollon palveluista, maahanmuuttajien palveluista, vammaispalveluista.

Päivystysmajoitus klo 19.30–10. Kahden huoneita on 11 kpl, asiakaspaikkoja huoneiden mukaisesti on 22. Paikkamäärä ei ole aina riittävä, jolloin asiakkaita on useampi samassa huoneessa. Asiakkailla on mahdollisuus pestä pyykkiä ja peseytyä, asiakkaat voivat myös säilyttää omia ruokiaan jääkaapissa ja lisäksi voivat lämmittää omia ruokiaan mikrossa. Sisävarastossa asiakkaat voivat säilyttää pienen määrän tavaroitaan laatikossa tai omissa laukuissaan.

Tilapäinenmajoitus: Asiakaspaikkoja on 16, asiakkailla on omat huoneet, joissa on minikeittiö ja kylpyhuone. Lisäksi B-puolella on asiakkailla yhteinen olohuone/keittiötila. Asiakkaiden käytössä on sauna kaksi kertaa viikossa. Asiakkailla on mahdollisuus pestä pyykkiä yksikössä.

Yksikön tupakkapaikka on yksikön etupihalla erillään päärakennuksesta. (Päivystys- ja tilapäismajoitus).

Päivystysmajoituksessa ei voi vierailla.

Tilapäismajoituksessa läheisten/omaisten voivat vierailla sovitusti toimistossa tapaamassa asiakasta. Omaiset voivat olla henkilökuntaan yhteydessä tarvittaessa.

Kiireettömät huoltotoimenpiteet kerätään huoltomiehelle vihkoon, kiireelliset soitetaan suoraan huoltomiehelle ja akuuteissa tilanteissa ISS-päivystysnumeroon.

Nikulan asumispalvelut ja Eteläinen Rengastie

Lahden Talojen kiinteistö (VARKE ent. ARA). Käytössä on toimistorakennus sekä Nikulan päiväkeskus. Päiväkeskus on avoimesti asiakkaiden käytössä, toimiston ovet lukossa. Asiakkaita otetaan pääsääntöisesti yksi kerrallaan toimistolle asioimaan. Toimistolla on useampi huone, joten päällekkäisyydet eivät ole suuri ongelma. Poistumisreitit toimistolta ovat riski. Pyritään sijoittamaan työskentelypiste niin, että poistuminen huoneesta on helppoa.

Yksikössä ei järjestetä erikseen läheisten vierailuja, he saavat vierailla asiakkaiden luona halutessaan.

Yksikön terveellisyys ja turvallisuus: Säännöllinen siivous ulkopuolisen toimijan taholta kerran viikossa. Sisäilmaa on tutkittu pidemmältä ajalta ja remontti on tehty. Jos havaitaan poikkeamia, ilmoitetaan huoltoyhtiöön. Säännölliset palotarkastukset yms. Tiloissa on sprinklerit ja automaattinen sammutusjärjestelmä. Vartijakierrokset henkilökunnan poissa ollessa, henkilöhälyttimet. Tallentava kameravalvonta.

Havaitut vikojen ja huollon tarpeet ilmoitetaan henkilökunta toimesta välittömästä huoltoyhtiölle.

Nikulassa on 26 asuntoa. Asunnoissa kylpyhuone sekä keittiö. Asiakkailla on käytössä pyykkitupa, jossa asiakkaat voivat pestä pyykkiä. Asuntoihin ei ole mahdollista asentaa omaa pyykinpesukonetta tai astianpesukonetta.

Asiakkaat asuvat asunnoissa omilla määräaikaisilla vuokrasopimuksilla ja noudatamme lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta. Asiakkaan ensimmäinen vuokrasopimus on 1kk ja tämän jälkeen vuokrasopimusta jatketaan 1-6kk mittaisena. Vuokrasopimuksen maksimipituus on 6kk.

Ennen asiakkaan muuttoa asuntoon henkilökunta tarkastaa asunnon varustuksen. Henkilökunta ilmoittaa omatyöntekijälle asunnon tarpeet.

Muuttaessaan asuntoon asiakas sitoutuu noudattamaan Nikulan asumispalveluiden asumista turvaaviin ohjeistuksia sekä Lahden Talojen järjestysmääräyksiä.

Henkilökunta on paikalla pääsääntöisesti arkisin maanantaista perjantaihin virka-aikana.

Nikulan asumispalveluissa tarjotaan Sosiaalihuoltolain 21 a § (26.8.2022/790) mukaista tuettua asumista pääasiallisesti työikäisille henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen. Nikulan tuettu asuminen on itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Nikulan asumispalveluiden tuettu asuminen on suunnattu henkilöille, jotka ovat pitkäaikaisasunnottomia ja käyttävät aktiivisesti päihteitä eivätkä ole sitoutuneita päihteettömyyteen. Nikulan asumispalveluiden henkilökunta ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta tai terveydenhuollosta. Asiakas vastaa itse tai kotisaraanhoidon toteuttamana lääkehoidosta sekä mahdollisten sairauksien seurannasta.

Nikulan asumispalveluiden asunnot ja ympäristö eivät ole täysin esteettömiä. Asunnoissa ja ympäristössä on mahdollista liikkua kävelytelineen tukemana. Kaikkiin yhteisiin tiloihin ei ole pääsyä kävelytelineen kanssa portaiden takia. Yksikkö ei sovi henkilöille, jotka liikuntarajoitteen vuoksi käyttävät pyörätuolia pysyväisluontoisesti.

Eteläinen Rengastie: Eteläisen rengastien päihteetön tukiasuminen on itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Eteläisen rengastiellä on 9 tukiasuntoa (1 h + tupakeittiö tai 2 h + keittiö).

Asiakkaat asuvat asunnoissa omilla määräaikaisilla vuokrasopimuksilla ja noudatamme lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta. Asiakkaan ensimmäinen vuokrasopimus on 1kk ja tämän jälkeen vuokrasopimusta jatketaan 1-6kk mittaisena. Vuokrasopimuksen maksimipituus on 4-6kk.

Ennen asiakkaan muuttoa asuntoon henkilökunta tarkastaa asunnon varustuksen ja ilmoittaa omatyöntekijälle asunnon tarpeet. Asiakkaan on mahdollista asennuttaa oma pyykinpesukone asuntoon omakustanteisesti. Jos asiakkaalla ei ole omaa pyykinpesukonetta on asiakkaan mahdollista pestä pyykkiä toimistolla. Oman pyykkivuoron saa tietoon henkilökunnalta.

Muuttaessaan asuntoon asiakas sitoutuu noudattamaan Eteläisen rengastien asumista turvaavia ohjeistuksia sekä Lahden Talojen järjestysmääräyksiä.

Henkilökunta on paikalla Eteläisen rengastien toimistolla (1A9) pääsääntöisesti torstaisin klo 13.30–15.30. Muutoin henkilökunta on asiakkaiden tavoitettavissa puhelimitse maanantaista perjantaihin virka-aikana. Henkilökunta järjestää asiakkaille pääsääntöisesti kerran kuukaudessa leivontaryhmän, jossa asiakkaiden on mahdollista leipoa henkilökunnan tukemana.

Henkilökunta kuuntelee asiakkaiden toiveita yhteisöllisestä toiminnasta ja järjestää toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Eteläisellä Rengastiellä työskennellään asiakkaiden kanssa tukemalla heidän asumisen onnistumistaan ja vahvistamalla päihteetöntä elämäntapaa sekä asumisen taitoja.

Sammonkadun asumispalvelut

Sammonkadun asumispalveluissa tarjotaan Sosiaalihuoltolain 21 a § (26.8.2022/790) mukaista tuettua asumista pääasiallisesti työikäisille henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen. Sammonkadun tuettu asuminen on itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Kiinteistö on Lahden vanhusten asuntosäätiön. Sammonkadun asumispalveluyksikössä tarjotaan tuetun asumisen palvelua asiakkaille, joilla on ollut päihteidenkäyttöä, mielenterveyden ongelmia, muita sosiaalisia ongelmia/haasteita ja asunnottomuutta sekä asunnottomuuden uhkaa. Yksikössä työskentelee yksi sosiaaliohjaaja ja kaksi lähityöntekijää.

Yksikössä on 26 asuntoa ja yksi huoneisto toimisto (27), asunnot ovat kolmessa kerroksessa krs. 6–8. Kaikki asunnot ovat yksiöitä. Ennen asiakkaan muuttoa asuntoon henkilökunta tarkastaa asunnon varustuksen, henkilökunta ilmoittaa omatyöntekijälle asunnon tarpeet. Asuntoihin tehdään asiakkaan kanssa vuokrasopimus. Muuttaessaan asuntoon asiakas sitoutuu noudattamaan Lahden vanhusten asuntosäätiön järjestyssääntöjä sekä Sammonkadun asumista turvaavia ohjeita.

Asuntojen lisäksi käytössä on 3 krs. kerhotila, sauna. Kuntosali ja pyykkituba sijaitsee kerroksessa kaksi. Asuntokohtaiset varastot sijaitsevat 3 ja 4 kerroksessa. Alakerrassa sijaitsee pyörävarasto ja lounasravintola. Takapihan puolella on kiinteistön tupakkapaikka.

6.9 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan/potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa toteutetaan sähköpostitse, puhelimitse ja etä- tai livetapaamisissa asiakkaan luvalla.

Yksiköiden yhteiset yhteistyötahot

Asiakasohjaus työikäisten palvelut ja ikäihmisten palvelut

Selviämishoitoyksikkö

Akuutti 24

Ensihoito

Poliisi

Sairaalaosastot: PHKS ja Jalmarin kuntoutussairaala

Harjun terveys PHHVA psykoosipoliklinikka, päihdetyöntekijät + Harjun terveys yleisesti

Edunvalvojat ja välitystilin hoitajat

PHHVA turvallisuusyksikkö

KELA

PHHVA ICT- palvelut

2 MIT

Talous- ja velkaneuvonta

Etelä- Suomen hälytintekniikka

Kolmannen sektorin toimijat esim. diakoniatyö

Oman palvelutuotannon muut palvelut

Työllisyyspalvelut

Työskentely läheisten kanssa

Yksityiset siivous- ja muuttopalvelut

Nikulan asumispalvelut

Palmia, jälkihuolto, Lahden Talot, Securitas

Apilakadun asumispalvelut

Lahden talot, SOL, asiakkaiden kauppapalvelut, jälkihuolto, Rise, kotiin vietävät palvelut PHHVA ja useat yksityiset toimijat, huolto ISS.

Sammonkadun asumispalvelut

Lahden vanhusten asuntosäätiö isännöinti ja huolto ISS, kotiin vietävät palvelut PHHVA ja useat yksityiset toimijat, Securitas, asiakkaiden kauppapalvelut.

7 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja potilaan oikeus hyvää kohteluun

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman palvelutarpeen selvittämiseen ja tarpeellisten palvelujen suunnitteluun ja järjestämiseen. Työntekijä kohtelee asiakasta kunnioittavasti ja arvostaa hänen mielipidettään. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on aina otettava huomioon. Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä.

Mikäli tulosyksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, vastaavat esihenkilöt menettelyprosessista olemassa olevien organisaatiotasoisten ohjeiden mukaisesti.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Asiakkaan omatyönekijä vastaa palvelupäätöksestä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkaalle annetaan selkeä ja ymmärrettävä selvitys hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tämä tieto annetaan kirjallisesti ja suullisesti, jotta varmistetaan, että asiakas ymmärtää sen täysin.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät noudattavat eettisiä ohjeita ja toimintaperiaatteita, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta ja tiedonsaantioikeutta.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteisiin verkostotapaamisiin, joissa käsitellään hänen asioitaan. Näissä tapaamisissa asiakkaan toivomukset ja mielipiteet otetaan ensisijaisesti huomioon.

Asiakkaiden kokemuksia seurataan säännöllisesti palautekyselyiden avulla. Näiden avulla voidaan tunnistaa mahdolliset kehittämiskohteet ja varmistaa, että asiakkaat kokevat saavansa riittävästi tietoa sekä mahdollisuuden osallistua palvelujensa suunnitteluun.

Näillä toimenpiteillä yksikkö varmistaa, että asiakkaat saavat riittävästi tietoa ja mahdollisuuden osallistua omaa palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Apilakadun asumispalvelut

Päivystysmajoitus

Asiakkaat tulevat kuulluksi heidän palvelujen järjestämiseen koskevissa asioissa Apilakadun henkilökunnan ja yhteistyössä asiakkaan sosiaalityöntekijän toimesta, ja asiakkaat voivat itse vaikuttaa ja kertoa toiveitaan palveluiden järjestämisen suunnitteluun.

Asiakkailla on oikeus säilyttää tavaroitaan sisävarastolla.

Oikeus koskemattomuuteen ja turvallisuuteen kuuluu osaksi turvallisen yöpymisen turvaamisen käytäntöämme, josta vastaavat lähityöntekijät yhdessä vartijan kanssa.

Henkilöntarkastuksia ei tehdä kenellekään.

Vapaus saapua ja poistua yksiköstä mielensä mukaan aukioloaikojen mukaisesti.

Kaikissa asiakaskontakteissa huomioidaan, ettei henkilökohtaisia ja/tai arkaluontoisia asiakasasioita keskustella asiakkaan kanssa muiden asiakkaiden kuullen. Verkostotapaamiset pidetään erillisessä tapaamisiin ja asiointeihin tarkoitetussa toimistotilassa. Tilaa hyödynnetään myös henkilökunnan ja asiakkaiden kahden välisessä työskentelyssä yksityisyyden suojaamiseksi.

Päivystysmajoitushuoneet ovat kahden hengen huoneita, mutta asiakkailla on kuitenkin mahdollisuus vaihtaa vaatteet ja peseytyä ovella suljettavassa huonekohtaisessa suihkutilassa. Tilapäismajoituksen asiakkaat asuvat yhden hengen huoneissa ja yksityisyyden suoja toteutuu poikkeuksetta.

Tilapäismajoitus

Asiakkaita tuetaan ottamaan vastuuta omasta elämästään ja huolehtimaan mahdollisimman itsenäisesti asioistaan ja heillä on oikeus tehdä päätöksiä ja elää elämäänsä heidän parhaaksi näkemällään tavalla. Asiakkaiden mielipidettä kysytään säännöllisesti sekä yksilötyössä että asiakaskokouksissa. Asiakkaiden huoneeseen mentäessä kunniotamme asiakkaan yksityisyyttä, annetaan asiakkaalle mahdollisuus tulla aukaisemaan ovi itse.

Asiakkailla on vapaus saapua ja poistua yksiköstä mielensä mukaan aukioloaikojen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus päivystysmajoituksessa

Asiakkaat sitoutuvat asumispalvelun järjestyssääntöihin tullessaan palveluun. Järjestyssäännöt luovat turvallisen ja tasapuolisen pohjan jokaiselle asumispalvelun asiakkaalle.

Asiakkaan asiakashuoneeseen mukaan ottamat tavarat tarkistetaan turvallisuussyistä.

Asiakkaan käytöstä tai toimintaa rajataan vähiten rajaavaa keinoa käyttäen, mikäli asiakas rikkoo järjestyssääntöjä tai häiritsee olennaisesti muiden asiakkaiden rauhaa tai turvallisuutta. Rajaamiskeinot ovat metelöinnin lopettamisen pyytäminen, muiden asiakkaiden ja asiakashuoneiden häiritsemisen rajaaminen, huumeiden ja teräaseiden takavarikointi, uhkailuun tai väkivaltaisuuteen puuttuminen.

Vakavamman järjestyssääntörikkomuksen vuoksi asiakas ohjataan poistumaan yksiköstä ja tilanteen vaatiessa asiakkaalle annetaan 1–2 vuorokauden tilapäinen palvelun keskeytys. Vakavampiin sääntörikkomuksiin lukeutuu mm. henkilökunnan tai muiden asiakkaiden uhkailu, väkivaltaisuus ja merkittävä yksikön tilojen tai omaisuuden tuhoaminen.

Asiakkaat eivät saa käyttää päihteitä yksikössä. Alkoholia saa säilyttää varastolla. Huumeiden tuonti ja varastointi yksikössä on kiellettyä. Asiakkaan tulee nauttia ja säilyttää lääkkeensä lukitussa varastossa.

Itsemääräämisoikeus tilapäismajoituksessa

Asiakkaat sitoutuvat asumispalvelun järjestyssääntöihin tullessaan palveluun. Järjestyssäännöt luovat turvallisen ja tasapuolisen pohjan jokaiselle asumispalvelun asiakkaalle.

Mikäli asiakas rikkoo asumisyksikön järjestyssääntöjä, hänelle annetaan joko suullinen huomautus tai kirjallinen huomautus tai varoitus (riippuen sääntörikkomuksen vakavuudesta). Lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan siitä millaisia seuraamuksia sääntörikkomuksilla voi olla ja ohjataan asiakasta vaihtoehtoisiin toimintamalleihin, jotta asumien onnistuisi.

Mikäli asiakas on päihtynyt siinä määrin, ettei yksinään oleskelu tilapäismajoitushuoneessa ole turvallista, asiakas aiheuttaa häiriötä tai alkometrin tulos ylittää 1‰, asiakasta voidaan velvoittaa siirtymään väliaikaisesti päivystysmajoituksen puolelle, tai väliaikaisesti poistumaan yksiköstä.

Mikäli asiakas rikkoo yhteisiä sääntöjä esimerkiksi käyttäytymällä aggressiivisesti muita asiakkaita tai henkilökuntaa kohtaan, voidaan asuminen yksikössä päättää saman tien. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus tulla päivystysmajoituksen asiakkaaksi Apilakadulle edellyttäen, että hän käyttäytyy asiallisesti muita asiakkaita ja henkilökuntaa kohtaan.

Sammonkadun asumispalvelut

Asiakkaat sitoutuvat asumispalvelun järjestyssääntöihin tullessaan palveluun. Järjestyssäännöt luovat turvallisen ja tasapuolisen pohjan jokaiselle asumispalvelun asiakkaalle.

Asiakkaat sitoutuvat yksikön asumista turvaavien ohjeiden noudattamiseen muuttaessaan palveluun. Asumista turvaavat ohjeet on suunniteltu luomaan turvallinen ja tasapuolinen pohja jokaiselle asiakkaalle. Lisäksi käytössä on kiinteistön omistajan (LVAS) järjestyssäännöt. Asiakkaat saavat tukea yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja heitä rohkaistaan ottamaan vastuuta omasta elämästään ja huolehtimaan omista asioistaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaita vastuutetaan omasta elämästään taitojen karttuessa ja näin pyritään lisäämään asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan tukemalla kuulumisen tunnetta tuetun asumisen palveluun. Henkilöstö kohtaa asiakkaat kunnioittavasti ja sensitiivisesti ja asiakkaiden omaa tilaa kunnioitetaan. Henkilökunta kunnioittaa asiakkaiden asuntoja huoneenvuokralain edellyttämällä tavalla.

Asiakkaiden mielipidettä kysytään säännöllisesti sekä yksilötyössä, että asukaskokouksissa. Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa kirjallista palautetta kerhotilan palautelaatikkoon. Asiakkailta pyydetään palaute myös poismuuton yhteydessä.

Yksikössä asiakkaiden kanssa sovittujen ohjeiden mukaan asiakkaan osallistuminen yleisiin tapahtumiin asiakkaan ollessa päihtynyt tai käyttäytyessä epäasiallisesti on epäsuotavaa. Yksikössä sallitaan asiakkaiden yövieraat luvanvaraisesti. Lupa annetaan yksilö- ja tilannekohtaisesti harkiten. Tupakointi on sallittu yksikön tupakointipaikalla, asunnoissa ja parvekkeilla se on kielletty. Asiakkaan rikkoessa yksikön asumista turvaavia ohjeita esimerkiksi käyttäytymällä aggressiivisesti toista asiakasta tai henkilökunnan jäsentä kohtaan, asumisen jatkumisesta keskustellaan tilannekohtaisesti. Asumisen jatkumisesta keskustellaan tarpeen mukaisesti myös muiden rikkomusten ollessa kyseessä. Yksikössä on myös mahdollista antaa suullisia huomautuksia tai kirjallinen varoitus tarpeen vaatiessa. Molemmissa tapauksissa asiasta tehdään kirjaukset myös sosiaali-LifeCareen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan vaihtoehtoisiin toimintamalleihin, uusien rikkomusten ehkäisemiseksi.

Koko henkilöstö vastaa asumista turvaavien ohjeiden ohjaamisesta asiakkaiden arkeen ja ohjeet jaetaan asiakkaille heidän muuttaessa yksikköön.

Nikulan asumispalvelut ja Eteläinen Rengastie

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Asiakkailla on vahva itsemääräämisoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, asukaslähtöiset toimintatavat. Itsemääräämisoikeutta vahvistettu: asiakkaat saavat mm. käyttää päihteitä omissa asunnoissaan. Asiakkaat voivat pitää yövieraita satunnaisesti, jos pyytävät siihen luvan. (asumista turvaavat ohjeet).

Palvelussa on pohdittu ja kehitetty asiakaslähtöisiä toimintatapoja, ja ne ovat arjessa toiminnassa mukana. Itsemääräämisoikeutta on mietittävä asumisen turvaamisen kautta, esim. luteet tai muut. Asuntoon mennään vain, jos on huoli asiakkaan tilanteesta. Asiakkaalle aina kerrotaan toimintaohjeet (asumista turvaavat ohjeet ja Lahden Talojen järjestyssäännöt), kun asiakas muuttaa.

Muistutus ja kantelu sekä muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on lakiin perustuva oikeus tehdä asiasta muistutus. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, joka toimitetaan täytettynä hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa eli noin kuukauden sisällä. Mikäli vastausaika pitenee, asiakasta tai potilasta tiedotetaan asian etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Mahdollisesta potilasvahingosta voi hakea korvausta

Potilasvakuutuskeskuksesta ja mahdollisesta lääkevahingosta Suomen Keskinäisestä Lääkevahinkovakuutusyhtiöstä. Palveluun tai hoitoon liittyneissä vahinkotilanteissa asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus esittää vahingonkorvausvaatimus palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja potilaan on mahdollista hakea muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai toimintaa koskevaan hallintopäätökseen, ellei kyseessä ole päätös, josta on erikseen laissa säädetty siten, ettei muutoksenhaku ole mahdollista.

Kun missä tahansa yksikössä todetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve, tulee kontaktoida asiakkaan omatyöntekijä.

Asiakasta ohiataan antamaan palautetta tai tekemään muistutus Päijät-Soten sivustolta löytyvien palautekanavien kautta.

Palautekanavat asiakkaalle verkossa:

Anna palautetta - Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaalipalveluita koskeva muistutuslomake Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Muistutuksen käsittely:

Muistutukset ja kantelut käydään henkilökunnan kanssa läpi luottamuksellisesti. Niistä esiin tulleet puutteet käsitellään yhdessä, ja tarvittavat muutokset toteutetaan toiminnan, ohjeiden tai työprosessien kehittämiseksi. Tavoitteena on estää vastaavat tilanteet jatkossa ja vahvistaa palvelun laatua.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen/läheinen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan muun muassa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen teossa.
- Neuvoa, miten kantelu, hallintopäätöksen oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinkoilmoitus, lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia laitetaan vireille.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa puhelimitsenumerosta 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

8 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Hyvinvointialueen hankintatoimi hoitaa hankintalain mukaiset hankinnat yhteistyössä palveluyksikön kanssa. Sisäiset hankintasäännöt ja hankintavaltuudet sekä hankintaprosessin kulku, vastuunjako ja tehtävät ohjeistetaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksissa.

Seuraamalla palveluiden laatua esim. siivouspalvelu, vartiointi.

9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Palautekanavat

Asiakas voi antaa palautetta omasta tai läheisensä saamasta palvelusta tai muusta hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä asiasta missä asioinnin vaiheessa tahansa erilaisten palautekanavien avulla. Palautteet käsitellään ja raportoidaan asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja raportoinnin ohjeen mukaisesti. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja asiakaskokemuksen parantamisessa. Palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Yksiköissä toimitaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Yksikön esihenkilöllä on käsittelyvastuu Roidu-palautteista. Palautteista saadut korjaavat tai kehitettävät toimenpiteet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Palautteet käsitellään yksiköissä.

Omavalvonnan johtaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty hyvinvointialueen johtamisrakenne, viranhaltijoiden vastuut ja tehtävät. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on myös kuvattu omavalvonnan ja valvonnan vastuut. Jokainen organisaation eri tasoilla toimiva johtamisvastuussa henkilö vastaa toiminnan omavalvonnasta ja siihen kytkeytyvästä tiedolla johtamisesta.

Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan heti työsuhteen alussa. Perehdytyksessä huomioidaan suunnitelman sisältö, tavoitteet ja käytännöt.

Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla palveluyksikön tiloissa, IMS- järjestelmässä ja internetissä. Tämä varmistaa, että kaikki työntekijät voivat tutustua suunnitelmaan milloin tahansa. Lähiesihenkilöt tarkistavat säännöllisesti, että kaikki työntekijät ovat tutustuneet omavalvontasuunnitelmaan ja ymmärtävät sen sisällön. Tämä tapahtuu esimerkiksi kehityskeskustelujen/omavalvonnan yhteydessä ja lukukuittauksien tarkistamisena IMS- järjestelmässä.

Yhteisissä tiimeissä käsitellään omavalvonnan havaintoja ja niiden pohjalta tehtäviä toimenpiteitä. Tämä auttaa varmistamaan, että havaintoja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tulosalueella seurataan monenlaista omavalvontatietoa, kuten asiakas- ja potilasturvallisuutta, palvelujen laatua, henkilöstön riittävyyttä ja toiminnan tehokkuutta. Tietoa kerätään säännöllisesti ja sitä käsitellään ja analysoidaan yksiköissä, sekä tunnistetaan mahdolliset kehittämiskohteet ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Tulosalueella kerätään tietoa johdon mittaristolla työn kuormittavuudesta, työhyvinvoinnista, mitoituksesta ja henkilöstön kokemuksista. Tämä tieto kerätään esimerkiksi kyselyiden, haastatteluiden ja työhyvinvointikartoitusten avulla. Kerätty tieto raportoidaan avoimesti sekä henkilöstölle että johdolle säännöllisissä tiedotustilaisuuksissa ja tulosyksikön yhteisessä foorumissa sekä ylsköiden tiimeissä.

Omavalvontatiedon tuottamisen kanavia ovat mm. ja digitaaliset järjestelmät, asiakastietojärjestelmät, tietokannat. Digitaaliset järjestelmät varmistavat tiedon tallentamisen ja arkistoinnin tehokkaasti.

Työikäisten palveluiden palvelutuotanto on määritellyt prosessit yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa. Prosessien tunnistaminen ja mallintaminen ovat keskeisiä toiminnan kehittämisen välineitä. Prosessien toimivuutta tarkastetaan vuosittain.

IMS-järjestelmään vietyjä ohjeita hyödynnetään konkreettisesti toiminnan turvallisuuden ja laadun varmistamisessa. IMS-järjestelmässä dokumentoidut toimintatavat ja prosessit ovat helposti saatavilla ja selkeästi kuvattuja, tämän avulla työntekijöiden on mahdollista hyödyntää niitä päivittäisessä työssään.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Aktiivinen päihteiden käyttö		Asiakas	Päivittäin

	Ohjataan asiakasta päihdehoitoon. Puututaan päihteiden käyttöön tiloissa, joi ssa se ei ole sallittua.		
Asiakkaan perussairauden lääkehoidon laiminlyönti.	Ohjataan ja saatetaan asiakasta terveydenhuollon palveluihin.	Asiakas	Päivittäin

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

	Asiakas-palautteet	**Asiakas- ja potilas-turvallisuus**	**Epäkohta-ilmoitukset**	**Työturvallisuus**	**Tietosuoja- ja tietoturva-ilmoitukset**	**Henkilö- ja tilaturvallisuus**
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS-suosittelu-indeksi	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet
Käsittelyn tavoiteaika	< 14 vrk	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapaturmasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset < 72 h: reagointiaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika
Seuranta tiheys **Työyksikkö**	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk
Seuranta-tiheys **tulosalue/ toimiala**	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa