OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta

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

Palveluyksiköiden perustiedot

Palveluyksikön nimi: Sosiaalinen kuntoutus

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

Asikkala: Terveystie 2, 17200 Vääksy
Hartola-Sysmä: Petäjistönkuja 2 B 1, 19600 Hartola
Heinola: Reumantie 4, 18100
Heinola: Lampikatu 16, 18100 Heinola
Hollola: Tarmontie 6, 3. rak., 3. krs 15860 Hollola
Kärkölä: Teollisuustie 8, 16600 Järvelä
Orimattila: Orionaukio 2 C, 16300 Orimattila
Iitti: Jussintie 5, 47400 Kausala
Lahti: Vapaudenkatu 23 B, 2. krs, 15140 Lahti
Nastola: Lekatie 1, 15550 Nastola

Vastuuhenkilön nimi: Jani Huovinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 0503836384

Vastuuhenkilön sähköposti: jani.huovinen@paijatha.fi

Palveluyksikön nimi: Kuntouttava työtoiminta

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

Asikkala: Terveystie 2, 17200 Vääksy
Hartola-Sysmä: Petäjistönkuja 2 B 1, 19600 Hartola
Heinola: Reumantie 4, 18100
Heinola: Lampikatu 16, 18100 Heinola
Hollola: Tarmontie 6, 3. rak., 3. krs 15860 Hollola
Kärkölä: Teollisuustie 8, 16600 Järvelä
Orimattila: Orionaukio 2 C, 16300 Orimattila
Iitti: Jussintie 5, 47400 Kausala
Lahti: Mariankatu 16, 15110 Lahti
Lahti: Vapaudenkatu 23 B, 2. krs, 15140 Lahti

Nastola: Lekatie 1, 15550 Nastola

Vastuuhenkilön nimi: Jani Huovinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 0503836384

Vastuuhenkilön sähköposti: jani.huovinen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalista kuntoutusta ohjaa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, §11, §17).

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on tukea asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, torjua syrjäytymistä ja edistää osallisuutta.

Toimintayksiköt ja palvelujen tuottaminen: Palvelu toteutetaan yksilötapaamisten ja ryhmätoimintojen avulla. Palvelua on saatavilla koko hyvinvointialueella. Palvelussa hyödynnetään myös digipalvelua etätapaamisten muodossa.

Palveluita tuotetaan omana toimintana koko hyvinvointialueella.

Vuonna 2025 kokonaisasiakasmäärä: 740

Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavaa työtoimintaa ohjaa Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2021).

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä. Se on suunnattu henkilöille, joiden työttömyys on pitkittynyt ja jotka eivät pysty osallistumaan työvoimaviranomaisen tarjoamiin palveluihin

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään hyvinvointialueiden työpajoilla, ja se voi sisältää sekä yksilö- että ryhmämuotoista toimintaa. Palvelussa voidaan hyödyntää etä- ja digipalveluita mm. yksilötapaamisten muodossa. Palvelu on saatavilla koko hyvinvointialueella.

Palveluita tuotetaan sekä hyvinvointialueen omana toimintana että ostopalveluina.

Vuonna 2025 kokonaisasiakasmäärä: 1 020

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.

Omavalvontasuunnitelman 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).

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, myös asiakas- ja potilasturvallisuuden osalta, käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja 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. 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 ja 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 ilmoitutksista 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. 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.

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

Hyödynnämme 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.

Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen on arkityön taito. 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 turvallisuuspoikkeamailmoituksen 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.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisena palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaavina johtajina toimii palveluesihenkilöt Veera Numminen ja Katri Rantanen. He vastaa siitä, että palveluyksikössä noudatetaan asiakastietojen käsittelyä, tietosuojaa, tietoturvaa ja kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia.

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.

Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessi ja siihen liittyvä toiminta on kuvattu tarkasti IMS:ssä. Asiakasprosessista on laadittu toiminnan sujuvuuden ja tasalaatuisuuden takaamiseksi kirjallinen ohjeistus. Asiakasprosessiin liittyvän lomakkeiston ja ohjeiden lisäksi yhteistyötahoille on laadittu toiminnan sujuvuuden ja tasalaatuisuuden takaamiseksi kirjallinen ohjeistus.

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.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Sosiaaliohjaaja	28	Vakituinen	-
Lähihoitaja	7	Vakituinen	-
Työvalmentaja	23	Vakituinen	-
Työhönvalmentaja	2	Vakituinen	-
Työnohjaaja	1	Vakituinen	-
Toimistotyöntekijä	2	Vakituinen	-
Toimistosihteeri	1	Vakituinen	-
Palveluneuvoja	1	Vakituinen	-
Palveluesihenkilö	3	Vakituinen	-
Tulosyksikköpäällikkö	1	Vakituinen	-

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.

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, työhyvin vointikyselyillä 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.

Asiakas on tietoinen hänen palvelunsa toteuttamiseen tarvittavien dokumenttien laadinnasta. Sosiaalisessa kuntoutuksessa laaditaan aina toteuttamissuunnitelma, ja kuntouttavassa työtoiminnassa toteuttamissuunnitelma laaditaan vain tarvittaessa.

Asiakkaan palvelun toteutusta arvioidaan palveluprosessin mukaisesti määräajoin yhdessä asiakkaan kanssa. Ta rvittaessa sosiaaliohjaaja osallistuu asiakkaan verkostoihin.

Osallisuusindikaattori ja asiakasraatitoiminta ovat käytössä sekä sosiaalisessa kuntoutuksessa että kuntouttavassa työtoiminnassa. Näiden lisäksi työpajoilla käytetään sovarikyselyä. Nämä arviointimenetelmät toimivat palvelun kehittämisen taustalla, jotta voidaan vastata mahdollisimman hyvin asiakkaan palvelutarpeeseen.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Palvelussa kirjataan huomioita asiakkaan toimintakyvystä, terveydestä ja hyvinvoinnista. Asiakkaan kanssa käydään keskusteluja esiin nousseista asioista, ja tehdään arjen huomioita. Palveluiden keskiössä on asiakkaan ohjaus ja neuvonta, jolla tuetaan asiakkaan omaa toimijuutta erilaisin käytännön menetelmin, esimerkiksi laatimalla viikko-ohjelman yhdessä asiakkaan kanssa. Toteutetaan sekä yksilö- että ryhmätasolla.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin, joten tarvittaessa heidät ohjataan terveydenhuollon asiantuntijan seurantaan. Työtoiminnassa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa pyritään edistämään asiakkaiden terveyttä neuvonnan ja ohjauksen keinoin.

6.3 Lääkehoito

Yksiköissä ei toteuteta lääkehoitoa.

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.

Henkilöstö havainnoi asiakkaiden yleisvoinnin ja ohjaa tarvittaessa terveydenhuoltoon. Asiakkaille tarjotaan tarvittaessa yleistä neuvontaa ja ohjausta yksilö- ja ryhmätasolla.

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.

Siivous ja puhtaanapito

Hartolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:

Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivous toteutetaan itse ja se on suunniteltu toteutuvaksi vähintään kerran viikossa ylläpitosiivouksena sekä perussiivouksena kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Asiakkaat osallistuvat siivoukseen ohjatusti, ja siivouksen toteutumisesta vastaa henkilökunta. Pyykkihuolto järjestetään yksikössä itse ja se kuuluu viikkosiivoukseen.

Asikkalan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:

Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivous toteutetaan itse ja se on suunniteltu toteutuvaksi vähintään kerran viikossa ylläpitosiivouksena sekä perussiivouksena kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Asiakkaat osallistuvat siivoukseen ohjatusti, ja siivouksen toteutumisesta vastaa henkilökunta sekä nimetty vastuuhenkilö. Pyykkihuolto järjestetään yksikössä itse ja se kuuluu viikkosiivoukseen.

Heinolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus (Reumantie ja Lampikatu):

Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Tilojen siivous toteutetaan osana ryhmätoimintaa työvalmentajan ohjaamana, ja siivousta tehdään säännöllisesti käytössä olevan siivouslistan mukaisesti. Henkilökunta vastaa toimistotilojen ja taukotilojen siisteydestä. Yksikössä ei ole tarvetta pyykkihuollolle.

Iitin työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Toimitilojen siivous on osa kuntouttavan työtoiminnan työtehtäviä. Käytävä, keittiö- ja WC-tilat siivotaan päivittäin. Siivouksen toteutumista seurataan osana arjen ohjausta. Tartuntatauti- tai infektioepäilyjen aikana siivousta tehostetaan.
Yleisen hygieniatason riittävästä toteutumisesta huolehditaan ohjaamalla asiakkaita hyviin hygieniakäytäntöihin sekä seuraamalla tilojen siisteyttä. Mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan lisäämällä siivousta ja ohjausta. Yksiköss ä on käytössä pyykkikone, jolla pestään siivouksessa käytettävät tekstiilit ja siivoustarvikkeet.

Kärkölän työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivousta toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, ja asiakkaat osallistuvat yhteisten tilojen puhtaanapitoon ohjatusti henkilöstön tukemana. Yleisen puhtauden toteutumista seurataan työntekijöiden toimesta osana arkea. Yksikössä on käytössä pyykinpesukone, ja pyykkihuolto on järjestetty osana toimintaa.

Lahden työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:

Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Asiakastilojen siisteydestä huolehditaan päivittäisillä siivouksilla, jotka on aikataulutettu vuoroittain, ja henkilökunta vastaa henkilökunnan tilojen siisteydestä. Tarvittaessa henkilökunta ohjaa ja avustaa asiakkaita siivouksessa. Yksikössä on käytössä pyykinpesukone, ja pyykkihuolto on järjestetty osana toimintaa.

Työpaja ja sosiaalinen kuntoutus, Vapaudenkatu 23 B, 2. kerros:
Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivous on järjestetty ostopalveluna, palvelukuvaus löytyy palveluneuvojan huoneesta turvallisuuskansiosta sekä ilmoitustaululta. Yksikössä ei ole tarvetta pyykkihuollolle.

Hollolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivousta toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, ja asiakkaat osallistuvat yhteisten tilojen puhtaanapitoon ohjatusti henkilöstön tukemana. Yleisen puhtauden toteutumista seurataan työntekijöiden toimesta osana arkea. Yksikössä on käytössä pyykinpesukone, ja pyykkihuolto on järjestetty osana toimintaa.

Orimattilan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivous toteutetaan itse ja se on suunniteltu toteutuvaksi vähintään kerran viikossa ylläpitosiivouksena sekä perussiivouksena kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Asiakkaat osallistuvat siivoukseen ohjatusti, ja siivouksen toteutumisesta vastaa henkilökunta sekä nimetty vastuuhenkilö. Pyykkihuolto järjestetään yksikössä itse ja se kuuluu viikkosiivoukseen.

Nastolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Yksikössä huolehditaan yleisesti tilojen siisteydestä ja puhtaudesta osana päivittäistä toimintaa. Siivous toteutetaan itse ja se on suunniteltu toteutuvaksi vähintään kerran viikossa ylläpitosiivouksena sekä perussiivouksena kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Asiakkaat osallistuvat siivoukseen ohjatusti, ja siivouksen toteutumisesta vastaa henkilökunta sekä nimetty vastuuhenkilö. Pyykkihuolto järjestetään yksikössä itse ja se kuuluu viikkosiivoukseen.

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.

Jokaisessa kuntouttavan työtoiminnan yksikössä on käytössä alkometrit, jotka kalibroidaan kerran vuodessa. Yksiköt vastaavat itse kalibroinnista.

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.

Etäpalveluina asiakasta tavataan asiakkaan mahdollisuuksien ja yksilöllisen tarpeen mukaan, sekä tuetaan muita käyntejä videopuheluin, puheluin ja tekstiviestein. Verkostoyhteistyö on mahdollista toteuttaa myös etäyhteyksin.

Henkilöstön pakolliset koulutukset, esimerkiksi kirjaamis,- tietosuoja,- teknologia ja - tietoturvakoulutukset. Kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia on 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.

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.

Asikkalan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Asikkalan työpaja toimii osoitteessa Terveystie 2 C. Käytössä on kahdeksan huonetta, joista kaksi on toimistotiloja, yksi keittiö ja toimintatila sekä pommisuoja, jota käytetään kevyenä käsityöpajana. Tilat ovat ryhmätoiminnan ja muun toiminnan käytössä arkipäivisin maanantaista perjantaihin, ja työpajalla on aina henkilökuntaa paikalla. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja. Asiakkaiden yksityisyys ja turvallisuus varmistetaan tilojen käytön suunnittelulla, henkilöstön läsnäololla sekä asiakkaille annettavalla perehdytyksellä toiminnan ja tilojen turvallisuusohjeisiin. Tilojen turvallisuutta ohjaa laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, ja työpajalle on nimetty turvallisuusvastaava. Tilapuutteista ja korjaustarpeista ollaan suoraan yhteydessä kiinteistöhuoltoon.

Hartolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Hartolan työpaja toimii osoitteessa Petäjistönkuja 2 B 1 ja 2, 19600 Hartola. Käytössä on kaksi asuinhuoneistoa, joissa on kaksi toimistohuonetta ja neljä ryhmätilaa. Asiakkaille on käytettävissä tila henkilökohtaisten asioiden hoitamista varten, ja huoneissa on verhot yksityisyyden turvaamiseksi. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja. Tilojen turvallisuutta ohjaa kiinteistöön laadittu pelastussuunnitelma. Vikatilanteissa ollaan yhteydessä kunnan teknisen toimen henkilöstöön. Turvallisuusvastaavaksi on ilmoitettu Pauli Glad.

Iitin työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Iitin työpaja toimii Iitin kunnan omistamassa entisessä palvelukeskus Koivulehdossa osoitteessa Jussintie 5, 47400 Kausala. Tilat ovat kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen käytössä, ja käytössä on useita ryhmä ja työtiloja, toimistotiloja, taukotila sekä esteettömät WCtilat. Tilat ovat monikäyttöisiä ja soveltuvat ohjattuun ryhmätoimintaan. Rakennuksessa toimii myös muita toimijoita, mutta toiminta on pääosin eriytetty esimerkiksi erillisten sisäänkäyntien avulla. Asiakkaiden yksityisyys ja turvallisuus varmistetaan lukituilla ovilla, sisäänpääsyllä ovikellon kautta sekä mahdollistamalla tarvittaessa siirtyminen toiseen tilaan yksityisyyden turvaamiseksi. Tilojen turvallisuutta ohjaa ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työpajalle on nimetty

turvallisuusvastaava. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto, ja tilojen ylläpidosta, huollosta sekä vikailmoituksista vastaa Iitin kunnan kiinteistöhuolto. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja.

Hollolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Hollolan työpaja toimii osoitteessa Tarmontie 5, rakennus 3, 3. kerroksessa. Työpajan tiloissa tarjotaan kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ryhmätoimintoina sekä yksilötapaamisina. Tila on vuokrattu yksityiseltä vuokranantajalta, ja tilojen kunnossapidosta vastaa kiinteistöpalvelu Nummela Oy. Kiinteistöön liittyvissä huoltoasioissa ja kysymyksissä ollaan yhteydessä kiinteistön omistajaan tai kiinteistöpalveluun. Tilat sijaitsevat rakennuksen kolmannessa kerroksessa, eikä rakennuksessa ole hissiä. Käytössä on neljä toimistohuonetta, keittiö, ruokailutila, viisi WCtilaa sekä useita ryhmätoimintaan tarkoitettuja tiloja. Tilat palvelevat kädentaitoryhmiä ja keskusteluryhmiä, ja kädentaitoryhmien käytössä on luova tila, käsityötila sekä ompelu ja kudontapaikat. Olohuonetta käytetään kokous ja ryhmätilana muun muassa sosiaalisen kuntoutuksen ja keskusteluryhmien tarpeisiin. Tilojen turvallisuus on kuvattu riskikartoituslomakkeessa. Koska toimistohuoneissa ei ole turvaovia, asiakastapaamisia varten on varattu yksi ryhmätoiminnan tila, jossa on turvaovi, ja näin varmistetaan asiakkaiden yksityisyys ja turvallisuus. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja.

Lahden työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Lahden työpaja toimii osoitteessa Mariankatu 16, 15110 Lahti. Käytössä on viisi toimistohuonetta, kolme ryhmätoiminnan tilaa, kolme keittiötä, viisi WCtilaa sekä myymälätila, ja tilojen kokonaispintaala on 439 m². Tilat ovat osittain esteettömät. Työpajan toimitiloissa toteutetaan kuntouttavaa työtoimintaa, johon kuuluu työtehtäviä, ryhmätoimintoja ja yksilötapaamisia. Työpajalla on kaksi ulkoovea, jotka pidetään lukittuina, ja sisäänpääsy tapahtuu ovikellon kautta. Yksilötapaamiset ja ryhmätoiminnot järjestetään niille varatuissa tiloissa. Tilojen turvallisuus on kuvattu riskikartoituslomakkeessa, ja kiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma. Tilojen hallinnoinnista vastaa luterilainen seurakunta, ja huolto ja kunnossapitoasioissa ollaan yhteydessä isännöitsijään tai huoltohenkilöön, joiden yhteystiedot ovat esillä työpajan aulassa. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja.

Heinolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Heinolan työpajan toimintaa järjestetään arkisin kahdessa eri kiinteistössä, osoitteissa Lampikatu 16 ja Reumantie 4. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan tilat ja asiakasmäärät, ja asiakkaille mahdollistetaan tarvittaessa yksityinen keskustelu erillisessä tilassa. Tilojen turvallisuutta ohjaavat kiinteistöihin laaditut pelastussuunnitelmat, ja tilojen terveellisyyttä arvioidaan myös aistinvaraisesti. Tarvittaessa tehdään Laatuporttiilmoitus. Huoltotoimenpiteistä ja korjaustarpeista tehdään ilmoitus vuokranantajalle, ja avainten hallintaa päivitetään säännöllisesti. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja. Turvallisuusvastaaviksi on ilmoitettu Terhi Kaukovuo ja Petri Tuovinen.

Kärkölän työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:
Kärkölän työpaja sijaitsee Korvenranta Kiinteistöt Oy:n kiinteistössä Kärkölän Järvelässä osoitteessa Teollisuustie 8. Työpajan käytössä on osa kiinteistön hallitiloista. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat hallitila sekä erilliset sosiaalitilat naisille ja miehille, joissa on suihku ja WCtilat, lukolliset vaatekaapit sekä pyykinpesukone. Toisessa kerroksessa sijaitsevat kädentaitotilat sekä keittiö, jossa toteutetaan keittiöpajatoimintaa. Tilat mahdollistavat ohjatun ryhmä ja yksilötoiminnan ja tukevat asiakkaiden arjen taitoja, toimintakykyä ja osallisuutta. Tilat jakautuvat kahteen kerrokseen eivätkä ole kaikilta osin esteettömät.

Asiakkaille on käytössä erilliset keskustelu ja ohjaustilat, jotka varmistavat yksityisyyden sekä näkö ja kuulosuojauksen. Asiakastietoja käsitellään ja säilytetään tietoturvallisesti. Toimitiloihin liittyvät fyysiset ja psykososiaaliset riskit on tunnistettu, ja niitä hallitaan riskienarvioinnin ja turvallisuussuunnitelman mukaisesti. Asiakkaat eivät työskentele tiloissa tai käytä työkoneita ilman työvalmentajan ohjausta. Tilojen siisteyttä, kuntoa ja yleistä terveellisyyttä seurataan säännöllisesti osana arjen toimintaa, ja mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan viipymättä tarvittaessa kiinteistön ylläpitoa informoiden. Kiinteistöön liittyvissä huolto ja kunnossapitoasioissa

ollaan yhteydessä kiinteistöstä vastaavaan tahoon. Tilojen turvallisuus on kuvattu riskikartoituslomakkeessa, ja työpajan turvallisuusvastaavana toimii työvalmentaja Ville Paatos.

Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus, Vapaudenkatu 23 B, 2.kerros
Työpaja ja sosiaalinen kuntoutus toimivat Lahdessa osoitteessa Vapaudenkatu 23 B, 2. kerroksessa. Asiakkaat saapuvat toimitiloihin ajanvarauksella, ja palveluneuvoja päästää asiakkaan odotusaulaan, mikäli asiakkaalla on voimassa oleva ajanvaraus tai hän osallistuu ryhmätoimintaan. Aulassa on käytössä kaksi asiakasWC:tä. Asiakkaita tavataan erillisissä asiakashuoneissa, joita on yhteensä kuusi. Kolmessa huoneessa on asiakastietokoneet ja tulostimet. Huoneiden kalustus vaihtelee, mutta kaikissa on istumapaikat ja pöytä. Asiakashuoneet varataan sähköisen kalenterin kautta. Huoneiden äänieristystä on vahvistettu, ja osassa huoneista on ikkuna käytävälle. Asiakkaita ei tavata tiloissa klo 16 jälkeen.

Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan ryhmät kokoontuvat erillisissä ryhmätiloissa. Tiloissa on keittiö, ruokapöytiä sekä oleskelualue, ja käytössä ovat videotykit ja äänentoistojärjestelmät. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan työntekijöillä on jaetut toimistotilat, yhteensä 16 huonetta, joissa työskentelee 1–4 työntekijää huonetta kohden. Tietoturvasyistä asiakkaita ei tavata työntekijöiden toimistohuoneissa, ja ovet pidetään lukittuina. Työntekijöiden huoneita voidaan hyödyntää joustavasti tarpeen mukaan niiden ollessa tyhjillään. Työntekijöillä on käytössään kaksi ruokailutilaa, joissa on mikroaaltouunit ja jääkaapit, sekä kaksi henkilökunnalle tarkoitettua WC:tä.

Turvallisuusvastaavaksi on nimetty Inga Luhtalampi, varalla Heini Taipalus ja Niina Santalahti. Tilojen kuntoa ja turvallisuutta seurataan osana arkea. Huolto- ja vikailmoitukset viedään keskitetysti kiinteistöhuollon EMP-Invest Oy Huoltopyynnöt - lomakkeen kautta.

Orimattilan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:

Orimattilan työpajan toiminta järjestetään osoitteessa Orionaukio 2 C, 11, 16300 Orimattila. Työpaja sijaitsee Orimattilan virastotalon toisessa kerroksessa, ja rakennuksessa on hissi, joka mahdollistaa esteettömän kulun tiloihin. Tilojen käyttöä suunniteltaessa huomioidaan asiakasmäärät ja toiminnan luonne. Asiakkaille voidaan tarvittaessa järjestää yksityinen keskustelu erillisessä tilassa. Työpajan tiloihin kuuluu keittiötila, jossa on pieni ruokailutila, kolme erillistä ryhmätilaa, kaksi ohjaajien kirjaamistilaa sekä yksi asiakastapaamistila, joka on koko henkilöstön yhteisessä käytössä.

Tilojen turvallisuutta ohjaavat kiinteistöön laaditut pelastussuunnitelmat. Tilojen terveellisyyttä ja olosuhteita seurataan myös aistinvaraisesti, ja mahdollisista poikkeamista tehdään tarvittaessa Laatuporttiilmoitus. Havaitut huolto- ja korjaustarpeet ilmoitetaan vuokranantajalle viipymättä, ja avainten hallintaa päivitetään säännöllisesti. U lkopuolisia henkilöitä ei oteta toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja. Työpajan turvallisuusvastaavana toimii Pentti Nieminen.

Nastolan työpaja ja sosiaalinen kuntoutus:

Nastolan työpajan toiminta järjestetään osoitteessa Lekatie 5, 15550 Nastola. Työpaja sijaitsee laajassa liiketilassa, joka on aiemmin toiminut pankin tilana. Tilat ovat pääosin avointa ryhmätilaa, joka on jaettu kevyillä tilanjakajilla toiminnan ja työskentelyn tukemiseksi.

Työpajassa on erillinen asiakastapaamistila. Lisäksi henkilöstöllä on oma kirjaamistila, jossa jokaisella työntekijällä on oma työpiste, sekä sosiaaliohjaajalla erillinen asiakastapaamistila. Tiloissa on asiakkaiden ja henkilöstön yhteiskäytössä oleva WC, henkilöstölle erillinen pukeutumis- ja suihkutila sekä pieni varastohuone.

Tilojen käyttöä suunniteltaessa huomioidaan asiakasmäärät ja toiminnan luonne, ja asiakkaille mahdollistetaan tarvittaessa luottamuksellinen keskustelu erillisessä tilassa. Tilojen turvallisuutta ohjaavat kiinteistöön laaditut pelastussuunnitelmat. Tilojen terveellisyyttä ja olosuhteita seurataan myös aistinvaraisesti, ja mahdollisista poikkeamista tehdään tarvittaessa Laatuporttiilmoitus. Havaitut huolto- ja korjaustarpeet ilmoitetaan

vuokranantajalle viipymättä, ja avainten hallintaa päivitetään säännöllisesti. Ulkopuolisia henkilöitä ei oteta työpajan toimitiloihin ilman ennakkosopimusta, eikä yksikössä järjestetä omaisten tai läheisten vierailuja.

6.9 Monialainen yhteistyö

Keskeiset yhteistyötahot, joiden kanssa toimitaan:

- Nuorisotyö: Etsivät nuorisotyöntekijät
- Kunta: Työllisyyskoordinaattorit, liikunnanohjaajat, kiinteistöhuollot, päiväkotien ja koulujen henkilökunta, Ohjaamot.
- Asiakasohjaus: Omatyöntekijät (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat), muiden työpajojen/sosiaalisen kuntoutuksen/kuntouttavan työtoiminnan työntekijät.
- Työllisyydenhoito: Työllisyysalueiden vastuuvirkailijat (Lahti ja Päijät-Hämeen ympäristökunnat).
- Yhdistykset ja seurakunnat: Diakoni, SPR, liikuntayhdistykset, Perheniemen opisto, EKO-idea, Klubitalo, Kulttuuripaja Huippu, Miete, Martat, MLL, 4H-yhdistykset,
- Terveydenhuolto: Terveysasemat (sairaanhoitajat ja lääkärit) PHKS, päihdetyöntekijät, psyk. sairaanhoitajat.
- Kela, asiantuntijat ja palveluneuvojat
- Hyvinvointialueen omat toimialat

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan tai potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali ja terveydenhuollon palveluiden kanssa toteutetaan monikanavaisesti. Yhteydenpitoa hoidetaan puhelimitse, Teamsissa sekä suojatun sähköpostin kautta.
Tarvittaessa osallistumme asiakkaiden neuvotteluihin, palavereihin ja suunnitelmien laadintaan, erityisesti sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan osalta. Kirjaaminen toteutetaan tuottamalla oikeaaikaista ja kokonaisvaltaista tietoa asiakkaiden arjesta mahdollisimman kattavasti.

Omatyöntekijöitä tiedotetaan asiakkaiden asioista tiiviisti, ja asiakkaan tilanteeseen liittyviä tarpeita arvioidaan yhdessä. Yhteistyö on jatkuvaa ja molemminpuolista.

Tarjoamme tukea asiakkaan terveydenhuollon asioinneissa ja tapaamisissa sekä tarvittaessa lääkärikäynneillä. Teemme myös toimintakyvyn selvityksiä lääkärille, mikäli tarve sitä edellyttää, erityisesti kuntouttavan työtoiminnan yhteydessä. Lisäksi osallistumme säännöllisesti yhteistyöpalavereihin.

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 ja toteuttaa niitä.

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

Laatuportin ilmoituskanavalla työntekijä voi tehdä epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ilmoituksen.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Asiakkaat ohjautuvat asiakasohjauksen palvelutarpeen arvioinnin perusteella palveluun. Palveluesihenkilöt tiedottavat tulosyksikköpäällikölle, mikäli palveluun syntyy jonoa.

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.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu kaikissa palvelun vaiheissa. Asiakkaan osallistuvat itse palvelun sisällön suunnitteluun ja toteutukseen. Yksiköissä hyödynnetään osallistavaa kirjaamista. Asiakkaiden palautteita käytetään hyödyksi toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat voivat halutessaan osallistua asiakasraatitoimintaan.

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 omatyöntekijää.

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.

Muistutusten, kanteluiden ja lausuntojen käsittely, perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialajohtajan päätös 11.4.2024 § 22

	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000	
23 §	Muistutuksen käsittely ja vastauksen antaminen	toiminnasta vastaava esihenkilö Mikäli kantelu koskee myös esihenkilöä, vastauksen esihenkilöä koskien antaa hänen esihenkilönsä
	Hallintolaki 434/2003	
8 a luku	Hallintokantelun käsittely / lausunnon antaminen (AVI, Valvira, EOAM)	toimialajohtaja
	Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa 808/2019	
42 §	Päätöksen tehneen viranomaisen lausunnon antaminen hallintotuomioistuimelle (hallinto-oikeus, korkein hallinto-oikeus)	Tulosaluejohtaja
	Laki oikeudenkäynnistä hallintoasiassa 808/2019	
20 §	Hakemus hallinto-oikeudelle hallintoriita-asiassa	Tulosyksikköpäällikkö

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.

Omavalvonnan toteutumisen toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa 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.

Asiakkailta kerätään palvelupalautteita säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa (toukokuu ja marraskuu). Asiakas voi halutessaan antaa palvelupalautetta muinakin ajankohtina. Hyvinvointialueella on ohjeistukset palautteiden keräämiseen. 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.

Omavalvontasuunnitelma toimii perehdytysmateriaalina uuden työntekijän perehdyksessä, jossa huomioidaan suunnitelman sisältö, tavoitteet ja käytännöt.

Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla palveluyksikön ilmoitustaululla, 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

Yksin työskentely kotikäynneillä	Turvallisen kotikäynnin ohjeistus	esihenkilöt	vuosittain

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