Nimi: Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut, omavalvontasuunnitelma
Versio: 3
Hyväksyjä: Heli Peltola, 13.10.2026 08:49

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut

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: Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Linjakatu 5, Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Laura Silvennoinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 050 539 1622

Vastuuhenkilön sähköposti: laura.silvennoinen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalvelut on tarkoitettu 18 vuotta täyttäneille mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja jotka tarvitsevat tukea asumiseen ja arjessa selviytymiseen. Asiakkailla voi olla psykiatrisia sairauksia, päihderiippuvuus tai näiden yhdistelmä. Palveluntuottaj ien asumisyksiköt sijaitsevat Päijät-Hämeen alueella sekä lisäkilpailutuksen myötä koko Manner-Suomessa.

Päihde- ja riippuvuustyön palvelut kohdentuvat henkilöihin, joilla on päihteiden käyttöön tai riippuvuuksiin liittyviä ongelmia ja mahdollinen kuntoutuksen tarve. Palvelun sisältö määräytyy asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Lisäksi huomioidaan läheisten mahdollinen palveluntarve.

Päihde- ja riippuvuustyön palveluissa toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakkaalle pyritään antamaan aika mahdollisimman nopeasti. Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluissa asiakkaiden tarpeiden muutoksiin reagoidaan nopeasti. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa tehdään aktiivista ja asiakaslähtöistä monialaista verkostoyhteistyötä.

Päihde- ja riippuvuustyöllä vähennetään ja poistetaan päihteisiin, pelaamiseen ja muihin toiminnallisiin riippuvuuksiin liittyviä hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä sekä tuetaan päihteettömyyttä ja pelaamattomuutta. Päihde- ja riippuvuustyön tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä, ongelmapelaamista sekä niihin liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän, ongelmapelaajan ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella toimii kuusi päihde- ja riippuvuustyön erityistyöntekijää, joista yksi työskentelee korvaushoitoyksikössä ja selviämishoitoyksikössä. Nämä erityistyöntekijät antavat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille ja heidän omaisilleen. Työntekijät tuottavat asiakkaille avokuntoutusta yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti, poislukien selviämishoitoyksikön työntekijä. Lisäksi muut hyvinvointialueen työntekijät voivat konsultoida heitä päihteisiin ja muihin riippuvuuksiin liittyvissä kysymyksissä. Päihde- ja riippuvuustyön erityistyöntekijät tekevät myös viranhaltijapäätökset päihdehuollon avo- ja laitoskuntoutuksesta, poislukien selviämishoitoyksikön erityistyöntekijä.

Päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluissa päihdehuollon avo- ja laitoskuntoutuksessa oli 196 asiakasta vuoden 2025 aikana.

Asumispalvelu on kuntouttavaa palvelua, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan toimintakykyä ja se voi siten mahdollistaa siirtymisen itsenäiseen asumiseen tai kevyempään palveluun. Asumispalveluissa olevan asiakkaan kuntoutumista seurataan säännöllisesti asiakkaan sosiaalityöntekijän, palvelukoordinaattoreiden ja palveluohjaajan toimesta. Palveluun ohjaudutaan sosiaalihuollon asiakasohjauksien kautta, jonne voivat olla yhteydessä asiakkaan asioissa esimerkiksi psykiatrisen hoitotahon ja perusterveydenhuollon edustajat. Avopalvelut ovat ensisijaisia asumispalveluun nähden.

Psykososiaalisten palvelujen -tulosalueella psykososiaalisessa kuntoutuksessa toimii hyvinvointialueen päätöksellä mielenterveys- ja päihdeasumisen arvioinnin tukiryhmä. Arvioinnin tukiryhmän tehtävänä on tukea monilaista yhteistyötä ja palvelujen yhdenvertaista saatavuutta. Arvioinnin tukiryhmän roolina on toimia neuvoa-antavana ja moniammatillisena tukena sekä tarjota tietoa palveluista oikean palvelun löytämiseksi asiakkaalle. Arvioinnin tukiryhmät eivät tee asiakkaiden palvelutarpeen arviointia, tämä kuuluu sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtäviin. Viranhaltija vastaa päätöksenteosta ja päätöksen sisällöistä.

Mielenterveys- ja päihdeasumisen arvioinnin tukiryhmään kuuluu edustajat seuraavista tahoista: erikoissairaanhoidon psykoosipalveluista, psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluista sekä psykososiaalisen kuntoutuksen kotiin annettavasta tuesta. Asiakkaan omatyöntekijä vastaa asiakkaan palvelutarpeen esittämisestä arvioinnin tukiryhmässä, käsittelyn kirjaamisesta asiakasasiakirjoihin sekä käsittelyn informoimisesta asiakkaalle. Arvioinnin tukiryhmän kokouksista tehdään muistio. Arvioinnin tukiryhmä kokoontuu kerran viikossa ja siihen osallistutaan etäyhteydellä. Omatyöntekijä kirjaa asiakaskohtaiset tiedot asiakastietojärjestelmään ja asumispalveluiden työntekijä tekee muistion. Arvioinnin tukiryhmää voi myös konsultoida nimettömästi. Arvioinnin tukiryhmän tavoitteena on löytää asiakkaan palveluntarvetta parhaiten vastaava palvelu.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa oli yhteensä 421 asiakasta vuoden 2025 aikana.

Alla on lueteltuna tulosyksikön toimipisteet:

Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalvelut, Linjakatu 5 Lahti. Linjakadulla ei asiakasvastaanottoa.

Päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelut:

Asikkalan sote-keskus: Terveystie 1, 17200 Vääksy

Heinolan sote-keskus: Torikatu 13 B, 18100 Heinola

Hollolan sote-keskus: Terveystie 2, 15870 Hollola

Lahden sote-keskus: Harjukatu 48, 15100 Lahti

Korvaushoitopoliklinikka (Lahden sote-keskus)

Selviämishoitoyksikkö (Päijät-Hämeen keskussairaala) Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Tarvittaessa asiakasvastaanottoa Hartolassa, Kärkölässä, Nastolassa, Orimattilassa, Padasjoella.

Sysmän asiakkaiden osalta tehdään ainoastaan viranomaistyö ja Terveystalon vastuulla on huolehtia kaikesta muusta asiakkaan palveluihin liittyen.

Alla on kuvattuna tulosyksikön palveluiden tuottamistapoja:

- Asumispalveluyksiköissä ostopalveluina (esim. tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen), joissa palvelu toteutuu läsnäpalveluna asumispalveluyksikössä.
- Avopalveluina, kuten päihde- ja riippuvuustyön psykososiaalisen tuen vastaanottoina, sekä yksilö- ja verkostotapaamisina. Tarvittaessa asiakkaan luo voidaan tehdä kotikäynti.
- Etäpalveluina, esimerkiksi puhelin- tai videovälitteisinä tapaamisina, silloin kun se on asiakkaan tilanteeseen sopivaa.

- Asiakastyön osalta on siirrytty kokonaan Beepro:n käyttöön vuoden 2026 alusta alkaen.

Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalvelut tuotetaan ostopalveluina, jotka hyvinvointialue on kilpailuttanut. Palveluntuottajien yksiköt sijaitsevat pääosin PäijätHämeen alueella. Päihde- ja riippuvuustyön palveluja tuotetaan sekä omana toimintana, että kilpailutettuina ostopalveluina. Avokuntoutus tuotetaan monituottajamallilla ja päihdehuollon laitoskuntoutusta tuotetaan ostopalveluna. Päihdehuollon laitoskuntoutusyksiköiden tulee sijaita 400 km säteellä Lahden kauppatorilta.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä sekä julkaisemisesta vastaa päihde- ja mielenterveyspalveluiden koordinaattori sekä tulosyksikköpäällikkö. Omavalvonnan toteutumisen seurantaa tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 30.4.2026. Omavalvontasuunnitelmaa on tarkasteltu ja korjattu 12.10.2026.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa työpajamuotoisesti. Edellisestä omavalvontasuunnitelmasta on pyydetty palautetta koko tulosyksikön henkilöstöltä ja tätä palautetta on hyödynnetty omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Päivitettyä omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi soveltuvin osin tiimeissä henkilöstön kanssa vuoden 2026 aikana.

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista varmistetaan osana yksikön päivittäistä toimintaa siten, että henkilöstö toimii suunnitelman mukaisesti ja omavalvonnan periaatteet ovat osa arjen työkäytäntöjä. Suunnitelma on henkilöstön saatavilla ja sitä käsitellään perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisin väliajoin työyhteisöjen kokouksissa. Omavalvontasuunnitelmassa nimetty vastuuhenkilö seuraa suunnitelman ajantasaisuutta ja huolehtii päivitysten tekemisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvonnan toteutumisen seurannassa sekä toiminnassa hyödynnetään asiakas ja henkilöstöpalautetta, poikkeamailmoituksia sekä muita havaintoja, joiden perusteella omavalvontaa kehitetään. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävistä päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä, ja muutokset viedään yhteistyössä henkilöstön kanssa käytäntöön osana normaalia toimintaa.

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.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla tulostettuna Linjakadulla sekä verkkoversiona IMS-toiminnanohjausjärjestelmässä. Tulosyksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti kaikkien nähtävillä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvontasuunnitelmat - Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelman seurantaa toteutetaan esimerkiksi asiakas ja henkilöstöpalautteen, poikkeama ja vaaratapahtumailmoitusten, omavalvonnan havaintojen sekä esihenkilötyön kautta. Havaitut puutteet käsitellään viiveettä työyhteisössä ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja dokumentoidaan. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan, ja tarvittaessa toimintatapoja tarkennetaan. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seuranta on tulosyksikön esihenkilöiden vastuulla ja he vastaavat, että havaitut puutteet johtavat konkreettisiin kehittämistoimiin ja että muutokset viedään osaksi käytännön työtä.

Tulosyksikön omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja dokumentointi sekä siitä mahdollisesti seuraava päivitystyö tapahtuu konkreettisesti siten, että tiimeissä käsiteltyjen asiakaspalautteiden ja poikkeamien pohjalta tehdyt havainnot kirjataan ylös. Mikäli näiden pohjalta nousee esiin omavalvonnallisia toimenpiteitä, ne käsitellään kerran kuukaudessa tulosyksikön esihenkilökokouksessa peilaten omavalvontasuunnitelmaan. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Asian käsittely on vakioituna esihenkilökokouksen asialistalla. Omavalvontasuunnitelman suunnitelmallinen vuosittainen päivitys tapahtuu keväällä ja sitä edeltää yhteinen suunnitelmallinen työskentely esihenkilöiden ja työntekijöiden edustuksen kanssa.

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

Toimintojen riskienhallinta on tulosyksikön esihenkilöiden vastuulla. Psykososiaalisen kuntoutuksen osalta vastuu on asumispalveluiden palveluesihenkilöllä ja tulosyksikköpäälliköllä. Tulosyksikössä tehdään vähintään vuosittain edellä mainittujen esihenkilöiden johdolla työturvallisuusriskien arviointi erikseen jokaisessa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilöiden riskien arviointi tehdään myös vuosittain.

Tulosyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelma perustuvat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yhteisiin valmius- ja jatkuvuudenhallinnan periaatteisiin.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa järjestävien toimialojen valmiussuunnitelmissa varaudutaan vakaviin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin toimialojen näkökulmasta. Toimialajohtajat vastaavat toimialansa valmiussuunnitelmasta.

Tulosyksikkötasolla valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa tulosyksikköpäällikkö ja esihenkilöt osana normaalia johtamis- ja omavalvontavastuuta. Tulosyksikkö noudattaa hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ja valmiussuunnitelmia sekä huolehtii niiden toimeenpanosta omassa toiminnassaan.

Riskienarvioinnit tehdään vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilöt kannustavat tekemään poikkeamailmoituksia. Tulosyksikössä riskejä tunnistetaan Laatuportti-järjestelmän avulla. Riskien tunnistamisessa hyödynnetään myös asiakkailta saatua palautetta. Riskienarvioinnit on kalenteroitu vuosikelloon ja ne tehdään vähintään vuosittain. Esihenkilöiden ja henkilöstön riittävä osaaminen liittyen riskienhallintaan on varmistettu yhteisesti koulutusten ja ohjeiden avulla Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimesta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työsuojelu sekä työterveyshuolto Pihlajalinna tekevät tarpeen mukaan työpaikkaselvityksiä.

Riskiarviointien ja poikkeamien lomakkeistot ohjaavat riskien suuruuden ja vaikutusten arviointiin. Mitä suurempi riski, sitä enemmän järjestelmä edellyttää toimenpiteiden määrittelyä ja vastuuhenkilön nimeämistä.

Riskienhallinnan menettelytavat

Yksikössä ennaltaehkäistään ja hallitaan toimintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä järjestelmällisesti ja osana arjen toimintaa. Riskienhallinta perustuu ennakoivaan työotteeseen, selkeisiin toimintamalleihin, henkilöstön osaamisen varmistamiseen sekä jatkuvaan seurantaan ja kehittämiseen. Päihde- ja riippuvuustyössä tehdään ennaltaehkäiseviä toimia esimerkiksi tapaamishuoneen huonekalujen asettelulla sekä huolehtimalla siitä, ettei huoneessa ole esillä mitään vahingoittamiseen soveltuvia esineitä. Ennakoivasti on mahdollista suunnitella parityötä sekä tilata vartija paikalle turvaamaan tapaamista tapaamishuoneen läheisyyteen. Otamme huomioon myös työntekijöiden henkisen jaksamisen varmistamalla riittävän ajan valmistautumiseen sekä taukoihin. Konkreettisesti tätä varmistetaan kalenteroimalla ja asiakasmäärien tasaisella jakautumisella. Näillä toimenpiteillä voidaan varmistaa asiakkaiden tasalaatuinen palvelu sekä ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Toimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan säännöllisesti muun muassa riskienarviointien, omavalvontasuunnitelman seurannan, henkilöstöpalaverien sekä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kautta. Havaitut poikkeamat, vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa, ja niiden perusteella sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä.

Henkilöstön riittävyys, perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen ovat keskeisiä riskienhallinnan keinoja. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan, turvallisuusohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmaan. Henkilöstölle tarjotaan täydennyskoulutusta muun muassa päihde- ja riippuvuustyön, mielenterveystyön, vuorovaikutuksen, kriisitilanteiden hallinnan ja turvallisuuden teemoista.

Asiakkaiden osallisuutta ja palautetta hyödynnetään riskien ennaltaehkäisyssä. Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta ja tuomaan esiin turvallisuuteen liittyviä huolia, ja palaute käsitellään osana toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan säännöllisesti, ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa saadun tiedon perusteella.

Tulosyksikköpäällikkö ja päihde- ja mielenterveyspalveluiden koordinaattori tekevät ostopalveluiden ohjaus- ja valvontatyötä. Ohjaus- ja valvontakäynneillä sekä tiiviillä yhteistyöllä palveluntuottajien kanssa varmistetaan ostopalveluiden palveluntuottajien toiminnan asianmukaisuus ja omavalvonnan seuranta sekä riskienhallinta. Asumispalveluissa psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluiden työntekijä seuraa asiakkaan palvelun laatua ja sisältöä yhteistyössä sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa tekemällä asiakaskohtaista valvontaa. Päihde- ja riippuvuustyön osalta asiakaskohtaista valvontaa ostopalveluissa tehdään osana prosessia ja mahdolliset havaitut puutteet viedään tiimiin käsittelyyn, jossa sovitaan toimenpiteistä.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan säännöllisellä seurannalla, arvioinnilla ja omavalvonnan toteutumisen tarkastelulla. Toimenpiteiden toimivuutta arvioidaan muun muassa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten, riskienarviointien, asiakaspalautteen sekä henkilöstön havaintojen perusteella. Riskienhallintaa käsitellään henkilöstöpalavereissa, ja tarvittaessa toimintatapoja tarkennetaan tai muutetaan.

Omavalvonnassa havaitut epäkohdat ja puutteet käsitellään viivytyksettä ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Havaituista poikkeamista, vaaratapahtumista ja epäkohdista tehdään asianmukaiset ilmoitukset, ja ne käsitellään esihenkilön johdolla yhdessä henkilöstön kanssa. Tilanteen vakavuuden mukaan ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin, sovitaan vastuut ja aikataulut sekä seurataan toimenpiteiden toteutumista. Havaittuja puutteitaa ja epäkohtia peilataan tarvittaessa kuukausittain esihenkilökokouksessa omavalvontasuunnitelmaan.

Valvontalain 29 § mukaista ilmoitusvelvollisuutta kerrataan vuosittain työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa. Tiimipalavereista tehdään aina muistiot, jotta tieto tavoittaa myös mahdollisesti poissa olleet työntekijät. Vaaratap ahtuma- ja epäkohtailmoitusten tekeminen käydään läpi perehdytyksessä sekä sitä tulee aina kerrattua yhteisesti mahdollisten vaara- ja epäkohtatapahtumien yhteydessä. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa huolehditaan yhdessä siitä, että jokainen tekee ilmoituksen sekä ohjataan kääntymään matalalla kynnyksellä esihenkilöiden puoleen. Vaara- ja epäkohtatapahtumat käydään usein tiimeissä läpi, minkä kautta myös ilmoituksen tekeminen tulee kerrattua. Päihde- ja riippuvuustyön tiimissä käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden velvollisuus tarvittaessa auttaa asiakasta ilmoituksen tekemisessä. Mikäli asiakkaan tai läheisen tekemästä ilmoituksesta saadaan sellaista tietoa, jota voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä, tieto huomioidaan asiakaskohtaisesti sekä laajemmin toiminnassa sekä toiminnan kehittämisessä. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa edistetään yhteisesti asiakkaan oikeuksia hyvään hoitoon ja palveluun. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa edistetään avointa ja syyllistämätöntä asiakas- ja potilasturvallisuuden ilmapiiriä puhumalla asioista avoimesti ja muistuttamalla tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Työilmapiirillä on iso merkitys, joten huolehditaan yhdessä hyvästä työilmapiiristä. Asioista puhutaan asiatasolla ilman, että ilmoitukset henkilöityvät.

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.

Yksikössä edistetään avointa ja syyllistämätöntä toimintakulttuuria, jossa vaaratapahtumista, läheltä piti tilanteista ja epäkohdista ilmoittamista pidetään tärkeänä osana asiakas ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan laadun kehittämistä. Henkilöstölle korostetaan, että ilmoitusten tekemisen tarkoituksena ei ole etsiä syyllisiä, vaan tunnistaa toimintaan liittyviä riskejä ja ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa.

Ilmoittamiseen kannustetaan perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisesti työyhteisön keskusteluissa. Ilmoituskanavat ovat henkilöstön tiedossa ja helposti käytettävissä, ja henkilöstöä rohkaistaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoituksista saatua tietoa käsitellään rakentavasti ja luottamuksellisesti, ja henkilöstölle annetaan palautetta tehdyistä ilmoituksista sekä niiden perusteella tehdyistä kehittämistoimista. Lisäksi henkilöstöltä pyydetään säännöllisesti palautetta esihenkilökokousten yhteydessä.

Vaaratapahtumailmoitusten ilmoitusjärjestelmä on vaihtunut ja käytössä oleva järjestelmä on Laatuportti. Henkilöstölle on järjestetty siihen liittyen koulutuksia. Laatuportin tukiklinikat järjestetään säännöllisesti. Laatuporttiin liittyvissä kysymyksissä tukipalveluista on apua helposti saatavilla.

Yksikössä varmistetaan epäkohtiin puuttuminen siten, että kaikki ilmoitetut vaaratapahtumat ja havaitut epäkohdat käsitellään viiveettä. Ilmoitukset vastaanottaa ja käsittelee omavalvontasuunnitelmassa nimetty vastuuhenkilö tai esihenkilö, joka arvioi tilanteen vakavuuden ja päättää tarvittavista toimenpiteistä. Työyhteisössä ylläpidetään avointa ja syyllistämätöntä työkulttuuria ja esihenkilöt kannustavat ilmoitusten tekemiseen matalalla kynnyksellä.

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.

Havaitut puutteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, ja niiden perusteella sovitaan konkreettisista korjaavista toimista, kuten toimintatapojen tarkentamisesta, ohjeistusten päivittämisestä tai henkilöstön osaamisen vahvistamisesta. Vakaviin tai toistuviin epäkohtiin puututaan välittömästi, ja tarvittaessa asia viedään eteenpäin organisaation sisäisten ohjeiden sekä valvontaviranomaisten edellyttämällä tavalla. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa. Tulosyksikössä tehdään riskien ja vaarojen suuruusluokan arviointia ja toimitaan sen mukaisesti. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa

henkilöstöllä on viikoittaiset tiimit, jolloin asiat saadaan nopeasti keskustelua ja käsiteltyä. Tarvittaessa seurantaa tehdään myös pidemmällä aikavälillä. Yksiköiden tiimeissä käsitellään poikkeamat avoimesti ja kehittävässä ilmapiirissä.

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

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.

Yksikössä varmistetaan, että työntekijät ilmoittavat vakavat vaaratapahtumat viipymättä esihenkilölle perehdytyksen, kirjallisten ohjeiden ja säännöllisen ohjeistuksen avulla. Vakavien vaaratapahtumien osalta käydään jatkuvaa keskustelua niiden henkilöiden kesken, jotka ovat vastuussa niiden ilmoittamisesta ja jatkoselvittelyistä. Henkilöstölle on selkeästi viestitty lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta sekä siitä, että vakavan vaaratapahtuman sattuessa ilmoitus tehdään välittömästi esihenkilölle salassapitosäännöksistä riippumatta ja tapahtumasta laaditaan vaaratapahtumailmoitus käytössä olevaan järjestelmään. Esihenkilö vastaa tapahtuman jatkokäsittelystä, tarvittavista ilmoituksista ja omavalvonnan mukaisista toimenpiteistä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Hyvinvointialue tarjoaa säännöllisesti koulutusta ja ajankohtaista tietoa vakavien vaaratapahtumien ilmoittamisesta ja käsittelystä.

Tämän linkin takaa löytyy lisää tietoa liittyen vakaviin vaaratapahtumiin: Vakavien vaaratapahtumien tutkintatavat

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa yksikössä varmistetaan henkilöstön tuki tarjoamalla tilanteen edellyttämää välitöntä esihenkilötukea, mahdollisuus tapahtuman purkukeskusteluun, työnohjaukseen sekä tarvittaessa työterveyshuollon tai muun tukipalvelun tukeen. Tilanteet käsitellään avoimesti ja syyllistämättömästi, ja tavoitteena on sekä työntekijöiden jaksamisen tukeminen että tapahtumasta oppiminen. Henkilöstölle tiedotetaan tapahtuman käsittelystä ja sovituista jatkotoimenpiteistä, ja esihenkilö seuraa työntekijöiden tilannetta myös tapahtuman jälkeen.

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.

Riskiarviointien yhteydessä turvallisuusasiat nostetaan keskusteluun. Laatuportin ilmoitukset käsitellään tiimikokouksissa. Vakavimmissa tilanteissa ollaan yhteydessä turvallisuusyksikköön.

Psykososiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden turvallisuutta varmistetaan säännöllisellä ja suunnitelmallisella ohjauksella ja valvonnalla sekä palveluntuottajien tekemien poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyllä. Havainnot tuodaan työntekijöiden tietoon ja ohjataan kiinnittämään näihin asioihin huomiota esimerkiksi verkostotapaamisilla.

Lahden sote-keskuksessa toteutetaan säännölliset turvallisuuskävelyt sekä poistumisharjoitukset. Näiden avulla varmistetaan myös asiakkaiden turvallisuus vaaratapahtumissa.

Henkilöstön hyvinvointi ja riittävät resurssit varmistavat osaltaan asiakasturvallisuutta.

Asiakastietojärjestelmien ja asiakastietojen tietoturvallinen käsittely on säännöllisesti yksikössä työntekijöiden puheissa ja tähän kiinnitetään erityistä huomiota. Tietoturvakoulutusten avulla huolehditaan henkilöstön osaamisesta.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa on kolme koulutettua kirjaamisvalmentajaa. Kirjaamisvalmentajat järjestävät vuosittain kirjaamiskoulutusta tulosyksikön henkilöstölle ja esihenkilöille. Kirjaamisen auditointia tehdään alkaen keväästä 2026. Auditointien pohjalta nostetaan esiin mahdolliset kehittämistarpeet, joita käydään läpi yhteisesti työntekijöiden ja esihenkilöiden kesken.

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.

Henkilöstö käy pakolliset tietoturvakoulutukset kahden vuoden välein ja esihenkilöt seuraavat, että jokainen työntekijä käy koulutukset. Tällä varmistetaan henkilöstön osaamisen jatkuva ylläpitäminen. Henkilötietojen käsittelyyn mahdollisesti liittyviä uhkia ja riskejä pohditaan ja kerrataan säännöllisesti yhteisesti tiimeissä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan omavalvontasuunnitelman ja tutustumaan siihen liitettyihin linkkeihin. Tämä varmistetaan varaamalla asiaan riittävästi työaikaa.

Tulosyksikön esihenkilöt vastaavat tietoturvasta omissa yksiköissään.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa edellytetään palveluntuottajilta tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen allekirjoittamista sekä muiden hankintaan liittyvien liitteiden täydentämistä ja allekirjoittamista. Täältä löytyy lisätietoa näihin asioihin liittyen: Hankintaohjeistus

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Tulosyksikössä poikkeustilanteissa resurssit varmistetaan ja kohdennetaan tarpeen mukaan etukäteen tehdyn suunnitelman mukaisesti. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa työskentelee ainoastaan koulutettua ja riittävän työkokemuksen omaavaa henkilökuntaa. Esihenkilöillä on säännölliset palaverit, joissa arvioidaan henkilöstön riittävyyttä. Lisäksi seurataan toimintalukuja kuukausittain.

Vuosilomiin ja lyhyempiin poissoloihin ei käytetä sijaisia. Sijaisten tarve arvioidaan tapauskohtaisesti. Vuosilomat suunnitellaan loma-/sijaistusparin kanssa siten, ettei lomalla olla yhtäaikaa. Tulosyksikössä loma/sijaitusparit hoitavat toistensa kiireelliset asiakasasiat.

Tulosyksikössä ei käytetä vuokrattua eikä alihankittua työvoimaa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys suunnitellaan tiimin kesken jakamalla asiakkaita ja arvioimalla asiakkaiden asioiden kiireellisyysaste sekä työntekijään kohdistuvan kuormituksen määrä. Työtehtäviä voidaan myös priorisoida esihenkilön johdolla esimerkiksi tilanteissa, joissa useampi työntekijä on poissa.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen/määräaikainen)	Mitoitus
Tulosyksikköpäällikkö	1	Vakituinen	
Palveluesihenkilö	1	Vakituinen	
Mielenterveys- ja päihdetyön koordinaattori	1	Vakituinen	
Päihde- ja riippuvuustyön erityistyöntekijä	6	Vakituinen	
Sosiaalityöntekijä	1	Vakituinen	
Palveluohjaaja	1	Vakituinen	
Palvelukoordinaattori	2	Vakituinen	
Palvelusihteeri	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.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa on käytössä hyvinvointialueen perehtymisen työlista. Esihenkilöt varaavat säännöllisesti aikaa uudelle työntekijälle ja perehtymisen työlistaa käydään läpi. Työntekijöiden kesken sovitaan vastuualueet perehdyttämisen osalta, kun uusi työntekijä aloittaa. Tulosyksikössä on käytössä mentorointi uudelle työntekijälle ensimmäisen vuoden ajalle. Työntekijää kannustetaan kysymään rohkeasti sekä etsimään tietoa itsenäisesti. Perehtyminen on myös työntekijän itsensä vastuulla. Ammattitaidon ylläpitämistä tuetaan kehittämismyönteisyydellä esimerkiksi hyödyntämällä kanban-taulua ja viestimällä erilaisista koulutuksista. Tulosyksikössä käytössä tiedon jakamisen malli, jos joku työntekijöistä käy koulutuksessa. Tulosyksikön budjetissa on varattu rahaa koulutuksiin ja kehittämispäiviä järjestetään vuosittain. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa otetaan puheeksi työntekijän osaaminen ja kehittämisen tarpeet.

Pakolliset koulutukset ovat osa perehdytystä ja niiden suorittamista seurataan.
Lisäksi perehdytysmateriaalia on saatavilla Intrassa, Pätevässä, IMS:ssä ja yksiköiden Teams-kanavilla. Hyvinvointialueen järjestämiä maksuttomia koulutuksia on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Henkilöstön riittävästä osaamisesta ohjata asiakkaita ja potilaita etä- ja digipalveluiden käytöstä huolehditaan koulutusten avulla.

Työntekijöiden riittävää osaamista suhteessa työtehtäviin arvioidaan säännöllisten kehityskeskustelujen kautta, tekemällä työn vaativuuden arviointia, hyödyntämällä varttikeskusteluja sekä muuta osaamisen seurantaa työnantajan toimesta.

Tulosyksikössä ei ole tilapäisiä sosiaalityön opiskelijoita. Mikäli tulevaisuudessa on, tällöin noudatetaan hyvinvointialueen voimassa olevaa ohjeistusta.

Tulosyksikössä seurataan suoritteiden määriä. Lisäksi tänä vuonna on tulossa kirjaamisen auditointi. Henkilöstön osaamista ja toiminnan asianmukaisuutta seurataan myös asiakaspalautteiden perusteella. Asumispalveluiden palveluntuottajien tilaisuuksien yhteydessä on kerätty palautetta palveluntuottajilta hyvinvointialueen yhteistyön toimintamalleista. Asumispalveluissa on käynnistetty kehittämisryhmä, jossa koottuna edustajat hyvinvointialueelta ja palveluntuottajilta. Kehittämisryhmän yhteisenä tarkoituksena on kehittää kuntouttavaa työotetta asumispalveluissa sekä varmistaa asumispalveluprosessin sujuvuutta.

Kaikkiin havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

Täältä löydät lisää tietoa häirinnästä sekä epäasiallisesta kohtelusta:Terveyttä vaarantava häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu

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.

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi tehdään yleensä asiakkaalle ennen psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden aloittamista asiakasohjauksessa asiakkaan omatyöntekijän toimesta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Psykososiaalisen kuntoutuksen työntekijät osallistuvat tarvittaessa asiakkaan monialaiseen palvelutarpeen arviointiin.

Arvio tehdään tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä ja siihen liittyy asiakkaan toimintakyvyn kartoitus. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan kantaa asiakkaan sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen sekä psyykkiseen ja fyysiseen toimintakykyyn. Asiakas on aina mukana, kun palvelutarpeen arvio tehdään. Omaiset ovat mukana asiakkaan suostumuksella.

Omatyöntekijä ohjaa asiakkaan psykososiaalisiin asumispalveluihin lähettämällä asiakkaan hakemuksen, muut tarvittavat tiedot terveydentilasta sekä palvelutarpeen arvionnin yhteenvedon. Hakemus käsitellään moniammatillisessa arvioinnin tukiryhmässä asiakkaan omatyöntekijän johdolla. Työikäisten palveluissa asiakkaan omatyöntekijä vastaa palvelupäätösten tekemisestä. Muiden palvelutehtävien osalta palvelupäätöksista vastaa psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluiden viranhaltijat.

Päihde- ja riippuvuustyön palveluissa omatyöntekijä tai lähettävä taho tai asiakas itse ottavat yhteyttä päihde- ja riippuvuustyön erityistyöntekijään päihdepalveluiden järjestämiseksi.

Palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatiminen on sosiaalihuollon omatyöntekijän tehtävä, ellei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Poikkeuksena yksittäiset päihde- ja riippuvuustyön erityistyöntekijöiden laatimat palvelutarpeen arvioinnit ja asiakassuunnitelmat, jotka tehdään sellaisille asiakkaille, joilla ei ole muuta sosiaalihuollon tarvetta.

Asumispalveluissa ja päihde- ja riippuvuustyössä prosessit on kuvattuna IMS:iin ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa asiakkaan palvelun asiakas-/kuntoutus-/ toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen kuuluu palvelun suunnitteluun ja sen toteuttamiseen. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan oman mielipiteen ilmaisemiseen ja itsenäiseen päätöksentekoon.

Asiakkaan kuntoutumista seurataan säännöllisissä tapaamisissa sekä sähköisissä asiointikontakteissa. Asiakassuunnitelma, toteuttamissuunnitelma ja hoitosuunnitelma määrittävät kuntoutumisen tavoitteet ja toimenpiteet/keinot siihen, miten kuntoutumista edistetään.

Asiakkaan suunnitelma on yksilökohtainen ja siinä otetaan huomioon asiakkaan kuntoutumisen kannalta oleelliset kuntouttavia toimenpiteitä edellyttävät tekijät ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Suunnitelmissa on

sovittu kuntoutumisen tavoitteet, seurannan aikataulut ja yhteistyöhön liittyvät käytännöt yhdessä asiakkaan kanssa.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelujen asiakkaat ovat yleensä sekä sosiaali- että terveyspalveluiden asiakkaina. Yhteistyö toteutuu konsultaation ja yhteisten asiakastapaamisten avulla.

Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluissa ostopalvelun asumisyksikön henkilöstö tekee asiakkaan kanssa RAI CMH -arvioinnin, jota hyödynnetään toteuttamissuunnitelmien laadinnassa ja tavoitteiden asettamisessa. RAI-arvio sekä kuntoutus- ja toteuttamissuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Asumispalveluiden työntekijät tutustuvat asiakkaan RAI-arvioinnin yhteenvetoon ennen sovittua verkostotapaamista.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa huolehditaan yhteisesti siitä, että suunnitelmat on tehty ohjeistusten mukaisesti ja ajallaan. Ohjaus- ja valvontakäynneillä seurataan ostopalvelun palveluntuottajien suunnitelmien ajantasaisuutta ja sisällöllistä asianmukaisuutta.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto on laaja ja huomioi asiakkaan sekä psykkisen että fyysisen terveydentilan ja tämä on osa asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista. Asumispalveluissa ja päihde- ja riippuvuustyössä asiakkaan psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukeminen on olennainen osa kuntoutumista ja tavoitteiden asettelua.

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.

Tulosyksikössä 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.

Asiakkaiden ravitsemuksen toteuttamista seurataan ostopalveluiden osalta asiakaskohtaisen valvonnan sekä palveluntuottajille kohdennetun ohjauksen ja valvonnan avulla. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan ja niistä annetaan aikataulutettu korjaamiskehote. Asumispalveluiden ja päihdehuollon laitos- ja avokuntoutuksen palveluntuottajia edellytetään tuottamaan ravitsemus- ja ruokasuositusten mukaisia ravitsemuspalveluita asiakkaille.

Asumispalveluissa ja päihde- ja riippuvuustyössä huomioidaan asiakaskohtaisesti asiakkaan ravitsemukseen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi syömishäiriötä ja ohjataan asiakasta tarvittaessa terveydenhuollon piiriin. Asiakkaan erityistarpeet huomioidaan asiakkaan palveluyksikön valinnassa.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita liittyen tartuntatautien ja infektioiden ehkäisyyn. Työntekijöiden rokotesuoja varmistetaan voimassa olevien ohjeiden mukaan. Työntekijöitä kannustetaan ottamaan esimerkiksi influenssarokote.

Tulosyksikössä ei olla jatkuvassa lähikontaktissa asiakkaiden kanssa eikä tehdä lainkaan hoidollisia toimenpiteitä. Asiakkaiden tapaamisissa etävastaanottoja hyödynnetään tilanteen ja tarpeen mukaan. Asumispalveluissa asumisyksiköihin ei myöskään mennä fyysisesti paikan päälle epidemiatilanteissa. Lisäksi yleisesti vältetään kättelyä. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa on käytössä joitakin suojavarusteita kuten kenkäsuojat, suojakäsineet sekä käsidesit.

Infektioiden torjunta kuuluu pakollisena verkkokoulutuksena työntekijöllemme.

Siivous ja puhtaanapito

Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut toimivat eri toimipisteissä ja kussakin toimipisteessä siivouksen laatua arvioidaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Mikäli siivouksen laadussa havaitaan puutteita tai poikkeamia, asia viedään esihenkilölle tiedoksi. Täältä löydät lisää tietoa siivouspalveluista Ateria- ja siivouspalvelut ja täältä löytyy lomake palautteen antamiseen Palautelomake (PHHVA) - Päijät-Hämeen Laitoshuoltopalvelut

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.

Tulosyksikössä ohjataan asiakkaita asentamaan puhelimeensa Päijät-Sote-sovellus. Etävastaanotot ja verkostopalaverit tapahtuvat BeePro-järjestelmän kautta. Tarvittaessa asiakas saa apua järjestelmän käytössä joko tulosyksikön työntekijältä tai yksiköstä, jossa hän on. Asiakas voi vaikuttaa siihen, hyödynnetäänkö asiakkuuden tukena teknologiaa ja esimerkiksi videovastaanottoja. BeePro-järjestelmän varajärjestelmänä voidaan hyödyntää Teamsia verkostotapaamisten osalta.

Tulosyksikössä käytetään vain hyvinvointialueen hyväksymiä yhteydenpitojärjestelmiä ja toiminta on kokonaisuudessaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaista. Henkilöstö on saanut koulutusta BeePro-järjestelmän käyttämiseen ja BeePro-tuki on saatavilla helposti.

Asumispalveluissa tuetun asumisen osalta voidaan joitakin tapaamisia toteuttaa myös etänä. Ehdot on määritelty palvelukuvauksessa. Tällöin palveluntuottaja vastaa tietojärjestelmien asianmukaisuudesta ja henkilöstön osaamisesta.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen asumispalveluiden työntekijöiden toimitilat sijaitsevat Lahdessa. Käytössä on laajalti etätyön mahdollisuus. Asiakkaat eivät käy toimistolla ja asiakkaita tavataan pääasiassa asumisyksiköissä.

Päihde- ja riippuvuustyössä selviämishoitoyksikköä lukuun ottamatta kaikilla työntekijöillä on oma työhuone. Työhuoneissa on turvaovet ja kalusteet on sijoiteltu turvallisuusriskit huomioon ottaen. Työhuoneista ei kuulu asiakkaiden puhe käytävään. Asiakkaiden asioista ei puhuta yhteisissä tiloissa. Näissä asioissa on huomioitu se, että asiakkaita tavataan työntekijöiden huoneissa ja toimitiloissa.

Tulosyksiköiden tilojen ylläpito ja huolto on tilojen omistajan vastuulla. Vikailmoitukset tehdään kunkin toimitilan osalta tilojen omistajan ja huoltoyhtiön ohjeiden mukaisesti. Toimitilojen puutteista voi tehdä myös työturvallisuusilmoituksen Laatuporttiin.

Toimipisteissä toimii talotyöryhmiä, joiden kautta tiloihin liittyviä kehittämistarpeita voi viedä eteenpäin.

6.9 Monialainen yhteistyö

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa yhteistyötä tehdään verkostoissa eri palveluiden kesken. Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat sosiaalihuollon asiakasohjaukset, aikuispsykiatria, avosairaanhoidon mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä ostopalveluntuottajat ja kolmannen sektorin toimijat. Yhteistyötä kehitetään jatkuvasti ja yhteistyöhön kannustetaan ajatuksella ”asiakas keskiössä”. Päihdetyöstä ohjataan asiakkaita kolmannen sektorin palveluihin kuten esimerkiksi vertaisryhmiin.

Yhteistyön ja tiedonkulun käytäntöjä on kuvattu tulosyksikön prosessikuvauksissa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuvat tällä hetkellä hyvin ja matalalla kynnyksellä. Verkostokokoukset ovat ensisijainen yhteistyön ja tiedonkulun muoto. Verkostokokouksissa sovitaan jatkon osalta vastuut ja aikataulut. Tiedonkulkuun käytetään puhelinta, turvapostia ja salattua sähköpostia sekä asiakastietojärjestelmää. Tiedonkulun osalta tehdään jatkuvaa seurantaa ja tarvittaessa käytäntöjä muutetaan. Asiakkaan asioissa yhteistyötahoja myös tarvittaessa muistutetaan sovituista vastuista ja esimerkiksi asumispalveluiden osalta palveluntuottajia informoidaan heille suunnatulla Teams-kanavalla.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelut saavat omaa toimintaansa koskevat palautteet palautejärjestelmän kautta. Palautteet käsitellään viipymättä esihenkilöiden toimesta. Palautteen käsittelyprosessi ja toimenpiteet riippuvat saadusta palautteesta. Palautteet voivat koskea yksittäistä työntekijää, tiimiä tai palvelua.
Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan myös työnohjauksillisin keinoin erityisesti haastaviin tilanteisiin liittyen.
Hyvän asiakaskohtaamisen merkitys on jatkuvassa keskustelussa tiimeissä ja työyhteisöissä.
Lisäksi koulutukselliset keinot ovat käytössä asiakkaiden laadukkaan kohtaamisen kehittämisessä.

Epäasiallisen kohtelun vakavuus arvioidaan esihenkilöiden toimesta. Asiakasta ohjataan tekemään ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta, ja ilmoitus voidaan ottaa vastaan myös suullisesti. Työntekijöiden perustehtäviin kuuluu ohjata asiakkaita ilmoituksen tekemisessä myös silloin, jos he kohtaavat epäasiallista kohtelua muissa palveluissa. Esihenkilöiden vastuulle kuuluvat epäasiallisen kohtelun menettelyprosessit.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Asumispalveluiden piiriin ohjaudutaan asiakkaan hakemuksen perusteella. Asiakkailla on tällöin nimetty omatyöntekijä sosiaalityöstä. Päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluihin asiakas voi itse ottaa yhteyttä. Palveluun voidaan ohjautua myös yhteistyötahojen kautta. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluihin on tähän asti päästy lakisääteisten aikojen puitteissa. Asiakkaiden palveluun pääsy varmistetaan myös tarvittaessa jakamalla työntekijöiden kesken asiakkuuksia. Mikäli palveluihin pääsyn määräajat eivät toteutuisi, asia on viime kädessä esihenkilöiden vastuulla. Asiakkaiden palveluihin pääsy varmistetaan sopivalla asiakastyön resurssoinnilla.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa asiakkaat ovat mukana itseään koskevissa verkostoissa, lisäksi he ovat itse asettamassa oman palvelunsa tavoitteita aktiivisesti. Palvelupäätökset menevät aina kirjallisesti tiedoksi asiakkaille ja joissakin tapauksissa asiakkaiden laillistetuille edunvalvojille.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden asiakkaita informoidaan muun muassa Kanta-yhteydestä sekä kerrotaan mihin kirjauksia heistä tehdään. Asiakkailta kysytään lupaa tietojen jakamiseen ja katseluun. Tämä pyritään tekemään aina jo aloitusverkostossa. Asumispalveluissa hakemuksessa kysytään suostumusta tietojen luovuttamiseen.

Asiakkaiden tiedonsaantioikeus ja osallisuus sekä siitä informoiminen ovat psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden työntekijöiden vastuulla. Mikäli näissä asioissa tulisi esiin epäkohtia, esihenkilö vastaa näiden selvittelystä.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluita kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa esimerkiksi palautejärjestelmän avulla. Lisäksi päihde- ja riippuvuustyöhön tulee palautetta kokemusasiantuntijan tuomana. FinFamin organisoimassa mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasraadissa on mukana jäsenet psykososiaalisen kuntoutuksen palveluista sekä psykiatrialta.

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.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa asiakkaan palvelun asiakas-/kuntoutus-/ toteuttamissuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen

kuuluu palvelun suunnitteluun ja sen toteuttamiseen. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan oman mielipiteen ilmaisemiseen ja itsenäiseen päätöksentekoon. Asiakkaat ovat aina mukana suunnitelmien laadinnassa. Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluiden asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan ja vahvistetaan tukemalla asiakasta oman elämänsä toimijuuteen. Työskentelyssä tunnistetaan myös asiakkaiden jo olemassa olevia voimavaroja ja pyritään vahvistamaan niitä.

Psykososiaalisen kuntoutuksen palveluissa ei käytetä mitään rajoittamistoimenpiteitä. Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimenpiteisiin kiinnitetään erityistä huomiota palveluntuottajien ohjauksessa ja valvonnassa.

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.

Muistutusta varten on luotu hyvinvointialueen oma lomake, jonka asiakas voi täyttää. Lomake löytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen internetsivuilta. Myös vapaamuotoinen muistutus on mahdollinen. Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon, jossa se diaarioidaan ja lähetetään asiaa koskevan työntekijän esihenkilölle.

Esihenkilö pyytää tarvittaessa muistutusta koskevasta asiasta selvityksen työntekijältä ja tarvittaessa muulta taholta (esimerkiksi palveluntuottajalta), jota muistutus koskee. Lisäksi esihenkilö voi tarpeen mukaan pyytää asiakkaalta tai hänen asiamieheltään lisäselvityksiä. Esihenkilö laatii kirjallisen vastineen muistutukseen saamiensa selvitysten perusteella, nämä arkistoidaan hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään ja lähetetään asiakkaalle. Muistutukseen laaditusta lausunnosta lähetetään asianhallintajärjestelmän kautta tieto sosiaaliasiavastaavalle, jos hän on avustanut asiakasta muistutuksen teossa, ja asiakas on antanut siihen luvan.

Kanteluun vastaa toimialajohtaja. Hän pyytää kantelua koskevasta asiasta selvityksen toiminnasta vastaavalta esihenkilöltä. Perhe- ja sosiaalipalvelujen johto seuraa saapuneita muistutuksia ja kanteluita sekä niihin annettuja lausuntoja. Toimialajohtaja/esihenkilö antaa kirjallisen vastauksen muistutukseen kuukauden kuluessa ja kanteluun valvontaviranomaisen antamassa aikataulussa.

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.

Päihde- ja mielenterveyspalveluiden koordinaattori ja tulosyksikköpäällikkö toteuttavat ostopalveluntuottajien ohjausta ja valvontaa. Palveluntuottajilta vaaditaan jo sopimuksen tekovaiheessa omavalvontasuunnitelma sekä muita dokumentteja, joilla varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Ohjaus- ja valvontakäynneillä varmistetaan aina palveluntuottajan omavalvonnan toteutuminen sekä annetaan tarvittaessa ohjausta ja korjaavia toimenpiteitä. Näiden avulla varmistetaan palveluntuottajien omavalvonnan toteutuminen.

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.

Tulosyksikössä seurataan aktiivisesti asiakaspalautteita. Päihde- ja riippuvuustyöntekijöiden toimesta asiakaspalautteet käydään tiimissä läpi kerran kuukaudessa. Laatuporttiin tulleet ilmoitukset käsitellään tarpeen mukaan. Päihde- ja riippuvuustyössä sekä asumispalveluissa käytetään Kanban-taulua kehittämisen tukena.

Tulosyksikön esihenkilökokouksen henkilöstön edustaja kysyy kuukausittain Forms-kyselyllä työntekijöiltä myönteistä palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Tulokset käsitellään esihenkilökokouksessa ja tarvittaessa sovitaan toimenpiteet. Näistä tehdään aina kooste ja nostot muistioon, joka jaetaan henkilöstölle. Henkilöstölle tehdään kuukausittain Työfiilis- ja Mitä kuuluu-kyselyt 1-3 vuoden välein. Työfiilis-kyselyn tuloksia käsitellään kuukausittain tiimeissä. Mitä kuuluu-kyselyn pohjalta on asetettu erilaisia kehittämistoimia, joiden toteutumista seurataan. Yksi esimerkki kehittämistoimesta on varttikeskustelujen käyttöön ottaminen henkilöstön kanssa.

Vuosittain kaikille työntekijöille pidetään kehityskeskustelut, sekä niiden lisäksi edellä mainitut varttikeskustelut 1–2 kertaa vuodessa. Näissä kaikissa saadaan tietoa työn kuormittavuudesta, työhyvinvoinnista ja henkilöstön kokemuksista. Tulosalueella tehdään vuosittain esihenkilöiden riskienarviointi, jossa suurimpana teemana on työn kuormittavuus ja työhyvinvointi.

Kehittämispäiviä on järjestetty vuosittain ja niiden pohjalta sovittu muutamia kehittämiskohteita, joita on jo lähdetty työstämään sopimalla vastuut ja seuranta. Henkilöstö on aktiivisesti mukana kehittämisessä. Peson toimialakohtaiset sekä tulosaluekohtaiset tavoitteet asetetaan vuosittain.

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.

Omavalvonta ja siihen liittyvät asiat ovat osa perehdytystä. Omavalvontaan liittyvistä asioista käydään tarpeen mukaan keskustelua yksiköiden tiimeissä ja tämä on nostettu yhdeksi kehittämiskohteeksi siten, että jatkossa tiimipalavereiden asialistoilla on oma kohta omavalvonnan asioille. Henkilöstökyselyijen tuloksia hyödynnetään tulosyksikössä. Yksiköissä keskustellaan kyselyn tuloksista ja tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä esille nousseiden asioiden suhteen.

Omavalvonnan toteutumisen varmistaminen on tulosyksikön esihenkilöiden vastuulla. Tulosyksikössä seurataan saatua asiakaspalautetta sekä poikkeamia ja vaaratapahtumailmoituksia. Näistä asioista keskustellaan tulosyksikön viikoittain kokoontuvissa tiimeissä ja niiden perusteella asioita viedään käsittelyyn esihenkilökokoukseen kuukausittain.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
	Seurantaryhmän perustaminen prosessimuutos työskentelyyn.	Esihenkilö	

Asumispalvelut: Prosessi- ja toimintatapojen muutokset	Koulutustilaisuus järjestetty prosessimuutoksesta 7.1.2026. Asioita käsitelty tiimissä		Säännöllisesti, arviointiryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa
Asumispalvelut: Epävarmuus työnsisällön tulevaisuudesta	Seurantaryhmän perustaminen prosessimuutos työskentelyyn. Koulutustilaisuus järjestetty prosessimuutoksesta 7.1.2026. Asioita käsitelty tiimissä	Esihenkilö	Säännöllisesti, arviointiryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa
Asumispalvelut:Tietotulva	Työkavereiden ja esihenkilön tuki: varttikeskustelut Jokaisen omat toimintatavat ja niistä kiiinni pitäminen (esim. keskittymisrauha, puhelimen ja sähköpostin käyttö, oma kalenterointi)	Esihenkilö	Vuosittain
Asumispalvelut: Työkuorman vaihtelevuus erityisesti tilanteissa, joissa on poissaoloja.	Työkavereiden ja esihenkilön tuki: varttikeskustelut Tiimityöskentely ja sopimukset, miten toimimme jos pidempiä poissaoloja tulee.	Esihenkilö	Vuosittain tai tarpeen mukaan.
Päihde- ja riippuvuustyö: Tiedon käsittely ja tietomäärä	Viikoittaiset tiimikokoukset, sisäiset koulutukset ja päihdetyön oma teams-kanava ja henkilöstön edustaja on mukana ict-ryhmässä.	Esihenkilö	Vuosittain
Päihde- ja riippuvuustyö: Emotionaalisesti kuormittavat asiakastilanteet	Kollegiaalinen tuki, työnohjaus, työterveyshuolto, esihenkilön tuki, työparityö tarvittaessa ja viikkotiimit, kalenterointiin aikaa palautumiselle.	Esihenkilö	Vuosittain
Päihde- ja riippuvuustyö: Väkivallan uhka	Kaikki ovat suorittaneet turvallisuuskoulutuksen, työtilojen kalustus työturvallisuus huomioiden, vartija tai työparityö mahdollisuus, huoneissa on pako-ovi.	Esihenkilö	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