OMAVALVONTASUUNNITELMA
Lasten ja nuorten hyvinvointi, Arjen tuki

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: Lapsiperheiden arjen tuen palvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Aleksanterinkatu 11, 15100 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Palveluesihenkilöt Johanna Toivonen ja Mari Laitinen sekä tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 044 018 7175 / Johanna Toivonen, 044 780 2275 / Mari Laitinen 044 4406558 Niina Viholainen

Vastuuhenkilön sähköposti: johanna.toivonen@paijatha.fi / mari.laitinen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- Lapsiperheiden arjen tuen palveluissa tuotetaan sosiaalihuoltolain (18a§) mukaista lapsiperheen kotipalvelua. Lapsiperheen kotipalvelu on arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan lapsen hoito ja huolenpito, lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen ja perheen arkisissa toimissa avustaminen tai niiden tekeminen. Lapsiperheen kotipalvelu on tarkoitettu perheille, joissa on alle 18-vuotias lapsi tai lapsia.
- Lapsiperheiden arjen tuen palveluissa tuotetaan sosiaalihuoltolain (28§) mukaisena muuna sosiaalipalveluna varhaisen tuen perheohjausta. Varhaisen tuen perheohjaus on lyhytkestoista apua ja tukea tilanteissa, jolloin varhaisella ja lyhytkestoisella palvelulla voidaan vaikuttaa perheen tilanteeseen. Palvelua toteutetaan perheen kotona tai muussa perheen arkiympäristössä. Varhaisen tuen perheohjausta voivat saada perheet, joilla ei ole asiakkuutta perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa. Palvelu on tarkoitettu perheille, joissa on alle 18-vuotias lapsi tai lapsia sekä ensimmäistä lastaan odottaville perheille.
- Arjen tuen palveluita (lapsiperheen kotipalvelu, varhaisen tuen perheohjaus) voivat perheet hakea itse sähköisen asiointipalvelun kautta tai soittamalla arjen tuen palvelupuhelimeen. Palvelua voi hakea asiakkaan puolesta myös ammattihenkilö, mikäli hän on sopinut näin perheen kanssa.
- Arjen tuen palvelut tuotetaan pääasiassa asiakkaan kotiin tai muuhun lähiympäristöön. Varhaisen tuen perheohjausta on mahdollista saada myös tapaamisina toimipisteessä, kuten Lahden perhekeskuksessa tai etäpalveluna.
- Lapsiperheen kotipalvelua tuotetaan myös palvelusetelillä yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP- järjestelmän kautta. 4.3.2026 lapsiperheen kotipalvelussa on 12 palveluntuottajaa, jotka tekevät lapsiperheen kotipalvelua palvelusetelillä. Palveluseteli myönnetään arjen tuen palveluesihenkilön toimesta, joka tekee päätökset sekä palvelusta että palvelusetelistä. Asiakkaan vastuulla on etsiä palveluntuottaja ja sopia palveluntuottajan kanssa palvelusta. Palvelusetelin käytöstä on ohjeet palveluntuottajalle sääntökirjassa, joka löytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen julkisilta nettisivuilta.

Palvelusetelituottajat tekevät yhteistyötä arjen tuen palveluesihenkilöiden kanssa ja heitä tavataan säännöllisesti.

- Arjen tuen varhaisen tuen perheohjauksessa on käytössä etävastaanottomahdollisuus. Käytössä on Beepro-sovellus.
- Lapsiperheiden arjen tuen palveluita tuotetaan Päijät-Hämeen kunnista Lahdessa, Hollolassa, Orimattilassa, Kärkölässä, Heinolassa, Asikkalassa, Padasjoella, Iitissä ja Hartolassa. Sysmässä palvelut tuottaa Terveystalo, mutta päätökset sekä lapsiperheen kotipalvelusta että varhaisen tuen perheohjauksesta myös Sysmän osalta tehdään arjen tuen palveluiden esihenkilöiden toimesta.
- Lapsiperheiden arjen tuen palveluita tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Arjen tuen palveluissa on kirjaamispisteitä Lahdessa keskustassa sekä Nastolassa, Orimattilassa, Asikkalassa sekä Heinolassa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Arjen tuen palveluiden omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä sekä julkaisusta vastaavat palveluesihenkilöt Mari Laitinen ja Johanna Toivonen sekä tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen.

Henkilöstöä osallistetaan omavalvontasuunnitelman sisältöihin liittyviin asioihin tiimipalaverien yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle tiimipalavereissa tai sähköpostitse. Kehittämispäivien yhteydessä ja palveluja kehitettäessä omavalvontasuunnitelma pidetään mukana, jotta se pysyy ajantasaisena ja siihen kirjatut asiat tulee otettua huomioon kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä hyvinvointialueen IMS-alustalla henkilöstön nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein. Arjen tuen esihenkilöt ovat kalenteroineet ajat omavalvontasuunnitelman läpikäyntiin ja sen korjaamiseen. Mahdollisten korjausten ja epäkohtien huomaamisen jälkeen asiat käydään läpi henkilöstön kanssa tiimeissä.

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

- Arjen tuen palveluiden riskien hallinnasta vastaa hyvinvointialueen turvallisuusyksikkö, tulsoyksikköpäällikkö ja arjen tuen palveluiden palveluesihenkilöt Mari Laitinen ja Johanna Toivonen.
- Arjen tuen palveluissa riskikartoitus tehdään yhdessä henkilöstön kanssa joka toinen vuosi (viimeisin tehty 2024 syksyllä). Riskienhallintasuunnitelmaan kirjataan kaikki tunnistetut riskit ja kuinka niitä voidaan huomioida omassa toiminnassa. Yksikön työntekijöistä suurin osa tekee kotikäyntityötä, myös yksin. Työparityötä tehdään asiakaan tilanne sekä riskit huomioiden myös tarpeen mukaan. Käytössä on turvallinen kotikäyntiohjeistus (IMS) ja työpuhelimiin on ladattuna 112-sovellus. Henkilöturvalaitteita on käytössä Lahdessa perhekeskuksen toimipisteessä sekä Heinolassa, jossa on myös kotikäynneille mukaan otettava laite.
- Jos toiminnassa huomataan riski, käsitellään sitä yhdessä henkilöstön kanssa ja tehdään toimintaohje riskin välttämiseksi.
- Lapsiperheen kotipalvelussa on käytössä palvelusuunnitelmalomake, jonka avulla perheiden tuen ja avun tarve kartoitetaan. Tällä pyritään tasalaatuiseen palveluun sekä työturvallisuusriskien ennakointiin. Hyvinvointialueella on käytössä kirjaamisohje, jota arjen tuen palveluissa noudatetaan. Lapsiperheen kotipalvelun lähihoitajilta edellytetään voimassa olevia lääkelupia, jonka voimassaolon esihenkilö varmistaa. Asiakasperheiden lasten lääkityksestä vastaa vanhempi/ huoltaja. Varhaisen tuen perheohjauksen henkilöstö ei toteuta lääkehoitoa.

Riskienhallinnan menettelytavat

- Asiakas ja potilastuvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyviä vaaroja, riskejä ja epäkohtia käydään läpi riskienarvioinnissa. Riskien arvioinnin lisäksi käytännön työssä esiin tulleista vaaratilanteista kirjataan Laatuportti ilmoitukset ja asia käsitellään joko henkilökohtaisesti, tiimi tai koko yksikön tasolla. Työturvallisuusriskien arviointiprosessissa on mukana henkilö jokaisesta ammattiryhmästä, jotta kaikki näkökulmat tulee huomioitua. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus nostaa esiin asioita, jotka huomioidaan arviointia tehdessä.
- Henkilöstön kanssa on käyty läpi ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuus/oikeus. Henkilöstölle on järjestetty säännöllisesti tapaaminen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa lastensuojeluilmoituksen tekemisestä sekä yhteydenotosta sosiaalihuoltoon.
- Mikäli esiin nousee riski, esimerkiksi yksintyöskentely asiakkaiden kotona, riskiin pyritään varautumaan ennakoimalla kaikki mahdolliset riskitekijät. Huomiosta tiedotetaan tulosyksikköpäällikköä kirjallisesti, joka vie asiaa eteenpäin.
- Riskeistä ja työstä nousseista huomioista keskustellaan henkilöstön kanssa ja yritetään yhdessä löytää niihin toimivia ratkaisuja.

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.

- Arjen tuen palveluissa käydään tiimeissä vuosittain läpi riskienarviointi sekä miten vaaratilanteissa toimitaan ja miten niistä raportoidaan. Myös esihenkilöt antavat ohjeistusta tilanteen sattuessa
- Vaaratapahtumailmoitusten tekeminen on koko henkilöstön vastuulla ja siihen velvoitetaan tarpeen mukaan. Yksikössä vaaratapahtumia, joiden tapahtuminen laajemmin olisi mahdollista, käsitellään tarvittaessa työryhmien tiimeissä, siten ettei työntekijä yksilöidy. Tällä halutaan välttää syyllistäminen ja pelko ilmoitusten tekemisestä. Mikäli kyseessä on ollut huolimattomuudesta tai tahallisuudesta johtuva vaaratapahtuma, asia käsitellään kyseisen työntekijän kanssa. Työntekijä ohjataan aina tarpeen mukaan työterveyshuollon lääkärin tai psykologin tapaamiseen, mikäli asian käsittely vaatii ammattiapua. Asia käydään läpi myös esihenkilön kanssa. Henkilöstö on perehdytetty vaaratapahtumien ilmoitusten tekemiseen.

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.

- Arjen tuessa vaaratapahtuma ilmoituksen vastaanottaa esihenkilö, joka arvioi ilmoituksen perusteella ja tarvittaessa ilmoituksen tehneen henkilön kanssa tarvittavat toimenpiteet. Tarvittaessa tilanteesta keskustellaan joko tiimi tai koko yksikkötasolla riippuen ilmoituksen luonteesta. Työntekijällä on mahdollisuus keskustella esihenkilön kanssa sattuneesta tilanteesta. Tarpeen mukaan työntekijää ohjataan työterveyshuollon palveluihin.
- Arjen tuen palveluissa käydään yhteisesti läpi erilaiset syntyneet vaaratapahtumat, koskevat ne sitten työntekijää tai asiakasta. Läpikäynnin lisäksi Laatuporttiraporttiin kirjataan toimenpiteet ja toimitaan niiden mukaan.
- Laatuportin ilmoitukset menevät myös tulosyksikköpäällikölle tiedoksi. Arjen tuen palveluiden palveluesihenkilöillä on säännölliset tapaamisen tulosyksikköpäällikön kanssa ja turvallisuus on pysyvä aihe näissä tapaamisissa. Tehdyistä ilmoituksista keskustellaan hänen kanssaan tarvittaessa.

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.

- Arjen tuen palveluissa vakaviin vaaratapahtumiin reagoidaan aina välittömästi. Henkilöstöä opastetaan miten tulee toimia vakavan vaaratapahtuman sattuessa. Arjen tuen työpaikkakokouksessa käydään läpi vakava vaaratapahtuma ohjeistus ja toimintaohje vuosittain. Henkilöstön tuki järjestetään hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti. Esihenkilö osallistuu säännöllisesti asiaan liittyviin koulutuksiin.
- Arjen tuessa henkilöstö voi kääntyä kumman esihenkilön puoleen tahansa tilanteessa, jossa esihenkilö tulee saada kiinni välittömästi. Työntekijä arvioi yhdessä esihenkilön kanssa jatkohoidon tarpeen ja esihenkilö ohjaa työntekijän työterveyden palveluihin. Esihenkilö myös varmistaa, että vaaratapahtumailmoitus tulee tehtyä.

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.

- Arjen tuen henkilöstölle järjestettiin kohdennettu ensiapukoulutus vuonna 2023. Tämän jälkeen henkilöstöä on kehotettu ilmoittautumaan organisaation sisäisiin ensiapukoulutuksiin. Mahdollista koko henkilöstön koulutusta kartoitetaan.
- Lahden perhekeskuksessa työskenteleville järjestetään turvallisuuskävelyjä säännöllisesti joka kuussa. Jokainen on velvoitettu osallistumaan niihin 2 vuoden välein.

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.

- Arjen tuen palveluissa henkilöstö noudattaa hyvinvointialueen yhteistä ohjeistusta tietoturvakoulutuksista sekä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksista ja suorittaa tarvittavat koulutukset 2 vuoden välein. Henkilöstö huolehtii asiakastietojen turvallisuudesta liikkuvassa työssä ja ettei tunnistettavia asiakkaiden tietoja kulje heidän mukanaan.
- Arjen tuen palveluissa on uudistettu tapaa jakaa asiakastietoa työntekijöille. Asiakastietoa saa jakaa vain asiakastietojärjestelmän kautta ja mikäli asiakkaista on tarpeen keskustella tai laittaa viestiä esihenkilölle, käytetään vain asiakasnumeroita.
- Arjen tuen palveluissa sovittu yhteisesti rakenteisen kirjaamisen tavoista, jotka perustuvat kirjaamisoppaaseen.
- Arjen tuessa työskentelee kaksi kirjaamiskoulutuksen käynyttä henkilöä.

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.

- Mikäli työntekijä käy vahingossa väärän asiakkaan asiakastiedoissa, tehdään tästä tietoturvailmoitus. Tietojärjestelmässä kaikki katselut tallentuvat lokiin ja asiakastietojen käyttöä valvotaan tätä kautta.

- Kaikista tietoturvaan liittymistä poikkeamista edellytetään tietoturvailmoituksen tekemistä.

- Henkilötietoja käsitellään vain, kun se on työtehtävien kannalta välttämätöntä ja asiakkaista katsotaan vain palvelun edellyttämät tiedot

- Käyttöoikeudet rajataan tehtäväkohtaisesti. Kuvaa, miten varmistetaan, että yksikössä noudatetaan tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.

- Tietoja ei luovuteta sivullisille ilman perustetta tai asiakkaan suostumusta.
- Asiakkaiden tietoja ei kuljeteta mukana ja asiakkaista käytetään asiakasnumeroita. Asiakastietoja säilytetään lukituissa kaapeissa.
- Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja sanasanat.
- Palvelusetelituottajilta edellytetään tietoturvallista toimimista. Tämä on kuvattu lapsiperheen kotipalvelun sääntökirjassa. Hyvinvointialueen myöntäessä kotipalvelua, asiakas kontaktoi palveluseteliyrittäjät itse, asiakastiedot eivät tule hyvinvointialueelta.
- Kun palvelusetelituottajat lähettävät asiakastietoa palveluesihenkilöille, huomioidaan tietoturva.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

- Arjen tuessa työskentelee 46 vakituista työntekijää ja 2 palveluesihenkilöä. Henkilöstön määrä on vähentynyt luonnollisen poistuman myötä, kun tehtäviä ei ole täytetty. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan asiakkaiden palveluun pääsyn odotusaikoja tarkkailemalla. Lapsiperheen kotipalveluun on määritelty tavoiteajaksi 1kk. Varhaisen tuen perheohjauksessa palvelulupauksena on olla yhteydessä asiakkaaseen 7 arkipäivän kuluessa. Akuutteihin tai kiireellisiin asiakastilanteisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Lapsiperheen kotipalvelun palvelusetelituottajat mahdollistavat nopean palveluunpääsyn.
- Arjen tuen palveluissa ei käytetä lyhytaikaisia sijaisia tai ostopalvelutyöntekijöitä. Mikäli ilmenee pidempiaikainen sijaisen tarve, paikka täytetään hakumenettelyllä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Perheohjaaja	8	vakituinen	8
Lähityöntekijä	7	vakituinen	9
Sairaanhoitaja	2	vakituinen	2
Lähihoitaja	25	vakituinen	26
Palveluesihenkilö	2	vakituinen	2

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.

- Arjen tuessa uusi työntekijä aloittaa työnsä esihenkilön perehdytyksellä. Tämän jälkeen hänelle nimetään henkilöt, jotka perehdyttävät häntä asiakastyöhön sekä kirjaamiseen.
- Arjen tuessa jokaisella työntekijällä on oikeus kolmeen koulutuspäivään vuodessa. Käytössä on koulutussuunnitelma, mikä perustuu osaamisen kehittämisen tarpeisiin, joita nostetaan esille kehityskeskusteluissa ja tiimeissä.
- Työnohjaus järjestetään säännöllisesti ja se on yksi keino ylläpitää ammattitaitoa ja työhyvinvointia. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus osallistua työnohjaukseen.
- Arjen tuessa ei työskentele työntekijän roolissa ammattiin opiskelevia henkilöitä. Opiskelijoiden ohjaaminen on koko yksikön vastuulla eivätkä he tee asiakastyötä koskaan yksin.

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.

Arjen tuen yksikössä ei laadita asiakassuunnitelmia. Lapsiperheen kotipalvelu alkaa asiakkaan ja omatyöntekijän yhteisellä palvelukartoituksella, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteet, keinot ja kesto. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmaa tarkastetaan päätöksen ollessa päättymässä ja samalla arvioidaan jatkotyöskentelyn tarpeet. Asiakas ohjataan tarvittaessa palveluntarpeen arviointiin tai muuhun hänen tilanteeseensa tarvittavaan palveluun.

Varhaisen tuen perheohjauksessa tehdään palvelusuunnitelma ensimmäisellä käynnillä perheen kanssa. Suunnitelma toteutetaan käynneillä ja koko työskentelyn ajan arvioidaan kuinka monta käyntiä perhe tarvitsee.

Hyvinvointialueen lapsiperhepalveluissa on käytössä varhaisen tuen toimintamalli Perhekeskustiimi. Toimintamalli on tarkoitettu varhaiseksi tueksi varhaiskasvatusikäisten lasten perheille. Tiimin keskeiset toimijat ovat perhe, neuvolan terveydenhoitaja, arjen tuen perheohjaaja sekä varhaiskasvatuksen työntekijä. Tiimiin voidaan pyytää mukaan myös muita perheelle tärkeitä toimijoita tai henkilöitä.
Tiimi kootaan perheen tueksi ja työnjaosta tehdään yhteinen suunnitelma. Tiimin kokoontuminen kirjataan terveydenhoitajan toimesta TerveysLifecareen.

Arjen tuessa ei ole käytössä toimintakykyä mittaavia mittareita.

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.

Lapsiperheiden arjen tuen yksikössä lääkehoito koskee lapsiperheen kotipalvelun henkilöstöä, jotka ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Henkilöstössä on muutama toisen koulutuksen omaava työntekijä, jotka eivät toteuta lääkehoitoa. Varhaisen tuen perheohjauksen henkilöstö ei toteuta lääkehoitoa eikä heiltä edellytetä lääkehoitolupia.

Kotipalvelun lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty 2025. Suunnitelman on laatinut arjen tuen palveluesihenkilöt Mari Laitinen ja Johanna Toivonen. Kotipalvelun henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa vain pakkotilanteessa. Lasten lääkityksestä vastaavat heidän huoltajansa/vanhempansa. Kotipalvelun henkilöstö suorittaa LOP-tentin ja lääkelaskut viiden vuoden välein. He lukevat lääkehoitosuunnitelman aina lupaa hakiessaan ja uusiessaan. Suunnitelma luetaan myös aina sen päivittämisen jälkeen. Arjen tuessa ei ole omia lääkkeitä eikä lääkinnällisiä laitteita.

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.

Arjen tuen palveluissa ravitsemushoito keskittyy pääasiassa asiakkaiden ohjaukseen ja neuvotaan. Perheohjauksessa perheitä tuetaan terveellisessä ravitsemuksessa ja mahdollisissa haasteissa ruokailuun liittyen.
Lapsiperheen kotipalvelu tukee ja ohjaa lasten ruokailuissa sekä toteuttaa tarvittaessa lasten ruokintaa. Kotipalvelussa voidaan myös valmistaa aterioita asiakkaiden tarpeista. Lasten vanhempien neuvotaan lasten terveellisessä ja ikätasoisessa ruokailussa.

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.

Arjen tuessa huolehditaan perushygieniasta työskenneltäessä perheiden kotona. Mikäli perheissä on sairastuneita, käynnit pääasiassa perutaan. Poikkeuksena esimerkiksi lapsen ulkoilutus vanhempien sairastaessa sisällä. Käyntien peruuttamisella pyritään varmistamaan, etteivät työntekijät kuljeta infektioita perheestä toiseen.

Mikäli perheessä ilmenee tarttuvia tauteja tai esimerkiksi loisia, konsultoidaan hygieniahoitajia työntekijöiden suojaamisessa ja tarvittaessa hoidossa.

Yksikössä on käytössä suojahanskoja, maskeja sekä käsidesiä, jonka käyttöä suositellaan.

Siivous ja puhtaanapito

Arjen tuessa ei ole asiakasvastaanottoa, vaan työskentely tapahtuu asiakkaiden kotona. Lapsiperheen kotipalveluun kuuluu kodinhoidolliset tehtävät, esimerkiksi välttämättömät arkeen kuuluvat siivoustehtävät. Siivous suoritetaan asiakkaiden välineillä heidän ohjeensa mukaisesti. Kotipalvelu ei ole ammattimaista siivousta ja mikäli perheessä on tarve perusteelliselle siivoukselle, se ohjataan siivousalan ammattilaisten hoidettavaksi.

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.

Arjen tuessa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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.

Arjen tuessa ei ole asiakastyössä teknologisia apuvälineitä.

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.

Arjen tuen työntekijöistä suurin osa työskentelee Lahden perhekeskuksesta käsin. Muita työpisteitä on Heinolan, Asikkalan, Orimattilan ja Nastolan sotekeskuksissa. Tilat ovat yhteiskäyttötiloja. Asiakastapaamistiloja ei ole. Tarvittaessa hyödynnetään muiden yksiköiden asiakastapaamistiloja, turvallisuus huomioiden.
Tilojen käytön periaatteet on kirjattu perhekeskusmanuaaliin.

6.9 Monialainen yhteistyö

Lasten ja nuorten ja heidän perheidensä kanssa työskentelevät perhekeskustoimijat, esimerkiksin neuvola, kuraattorit ja varhaiskasvatus. Asiakkaan tilanteen mukaan myös muut sosiaali- ja terveyspalvelut.

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.

- Arjen tuessa työskennellään asiakkaiden kotona. Tämän vuoksi kiinnitetään erityistä huomiota sensitiiviseen työskentelyyn ja asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Huomioidaan kiireettömyys ja kohdataan asiakas yksilönä.
- Arjen tuen palvelut ovat vapaaehtoisia asiakkaille ja työskentely päättyy heti jos asiakas niin haluaa.
- Asiakkaan ja hänen läheistensä mielipiteet huomioidaan palvelua suunniteltaessa ja arvioidessa.
- Mikäli asiakas haluaa vaihtaa työntekijän, on se mahdollista esihenkilön kanssa käydyn keskustelun jälkeen.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

- Lapsiperheen kotipalveluun on tarkoitus päästä 1 kuukauden aikana palvelun hakemisesta. Mikäli tämä ei toteudu, informoidaan tilanteesta tulosyksikköpäällikköä. Tarvittaessa asiakas saa palvelua palvelusetelillä.
- Perheohjauksessa asiakkaaseen ollaan yhteydessä 7 arkipäivän kuluessa palvelun hakemisesta. Palvelu alkaa mahdollisimman pian.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

- Arjen tuen palveluja kehitetään järjestämällä asiakkaille asiakasraateja. Asiakkaiden antamat asiakaspalautteet tulevat henkilöstön nähtäville ja palautteita hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.
- Asiakas saa häntä koskevat asiakaskirjaukset asiakirjapyynnöllä
- Asiakas on aina mukana suunnittelemassa ja arvioimassa palveluaan, sen sisältöä ja kestoa.
- Arjen tuen palvelut alkavat vain asiakkaan suostumuksella ja ne päättyvät heti jos asiakas niin haluaa.
- Asiakasta osallistetaan myös häntä koskevan tiedon tuottamiseen.

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.

Arjen tuessa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Asiakkaiden kotona työskennellään asiakkaan toivomalla tavalla, mikäli se ei ole ristiriidassa palvelun arvojen ja sääntöjen kanssa.

Katso edellä olevat kohdat.

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.

- Asiakasta ohjeistetaan muistutuksen ja huomautuksen tekemisessä. Hänelle kerrotaan myös sosiaali- ja potilasasiavastaavien palveusta.
- Mikäli yksikköön tulee muistutus tai kantelu, asia käsitellään sitä koskevien henkilöiden kanssa ja asiakkaalle vastataan tarpeellisessa laajuudessa.

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.

- Palvelusetelituottajilta edellytetään yksikkökohtaiset ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat
- Palvelusetelituottajia tavataan säännöllisesti ja käydään läpi palvelun sääntökirjaa
- Mikäli palveluesihenkilöt saavat asiakkailta palautetta yrittäjistä, tämä välitetään heille tietoon.
- Mikäli saadaan tietoa palveluntuottajan toiminnan epäkohdista tai puutteista, niihin puututaan välittömästi asian korjaamiseksi.

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.

- Asiakaspalautetta voi antaa hyvinvointialueen sivuilta, tai suoraan työntekijälle. Palautetta voi antaa myös soittamalla palveluesihenkilölle, jonka yhteystiedot asiakas saa palvelupuhelimesta tai työntekijältä

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.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli

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