OMAVALVONTASUUNNITELMA

Psykiatrian alojen poliklinikoiden ja psykososiaalisen kuntoutuksen kotiin annettavan tuen omavalvontasuunnitelma

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: Psykiatrian alojen ja psykososiaalisen kuntoutuksen kotiin annettavan tuen omavalvontasuunnitelma

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Keskussairaalankatu 7

Vastuuhenkilön nimi:

Seija Elfving tulosyksikköpäällikkö, 044 719 5030, seija.elfving@paijatha.fi
Minna Sharma, tulosyksikköpäällikklö 044 440 6932, minna.sharma@paijatha.fi
Kimmo Mustonen, ylihoitaja 044 719 5127, kimmo.mustonen@paijatha.fi
Katja Kronqvist, osastonhoitaja 044 719 5953, katja.kronqvist@paijatha.fi
Aija Tuliniemi, osastonhoitaja 044 440 6079, aija.tuliniemi@paijatha.fi
Mika Kuiri, osastonhoitaja 044 482 3557, mika.kuiri@paijatha.fi
Taina Kanninen, osastonhoitaja, 044 719 5620, taina.kanninen@paijatha.fi
Jarmo Hännikäinen, osastonhoitaja 044 719 5239, jarmo.hannikainen@paijatha.fi
Laura Silvennoinen tulosyksikköpäällikkö 050 539 1622, laura.silvennoinen@paijatha.fi
Marjo Mäkipää palveluesihenkilö 040 531 7624, marjo.makipaa@paijatha.fi

Lisäksi suunnitelman tekemisessä on ollut mukana kokemusasiantuntija ja henkilöstön edustaja.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Psykiatrian poliklinikat

Psykiatrian avohoito tuottaa polikliinisia palveluja mielenterveys – ja päihdeongelmista kärsiville potilaille.

Alla olevista linkeistä pääset tutustumaan poliklinikoihin:

Psykiatrian poliklinikat - Päijät-Hämeen hyvinvointialue (paijatha.fi)

Alaikäisten psykiatriset palvelut - Päijät-Hämeen hyvinvointialue (paijatha.fi)

Palvelut tuotetaan pääosin läsnäolopalveluina, mutta potilaalla on mahdollisuus saada palvelut myös etäpalveluina. Valtaosa palveluista tuotetaan itse, ostopalveluina ostetaan mm. psykoterapioita ja lääkäripalveluita.

Tuotamme palveluita kaikenikäisille potilaille ja asiakkaille koko hyvinvointialueella, toimipisteemme sijaitsevat Lahdessa.

Psykososiaalinen kuntoutus, kotiin annettava tuki

Psykososiaalisen kuntoutuksen kotiin annettava tuki on tarkoitettu aikuisille mielenterveys- ja päihdekuntotujille psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen. Palveluun ohjautuminen tapahtuu asiakkaan hoitotahon kautta. Palvelu sisältää kotikäyntejä, etäkontakteja sekä asiointiapua. Toimipisteet sijaitsevat Asikkalassa, Heinolassa, Hollolassa, Lahdessa, Orimattilassa ja Padasjoella.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelmat pidetään yksiköissä julkisesti nähtävillä, ja ne julkaistaan myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että palveluiden käyttäjät pääsevät tutustumaan niihin ilman erillistä pyyntöä. Suunnitelma päivitetään vuosittain tarpeen mukaan. Suunnitelman päivittämisestä vastaa erikseen nimetty työryhmä, joka on esitelty ylempänä tässä dokumentissa. Omavalvontasuunnitelmat käydään läpi yksiköiden tiimeissä ja suunnitelmiin pyydetään henkilöstön kommentteja. Lisäksi työryhmässä, joka tätä dokumenttia on työstänyt, on ollut mukana henkilöstön edustaja sekä asiakkaiden/potilaiden edustaja kokemusasiantuntijan edustuksella.

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.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella omavalvonnan havainnot julkaistaan osavuosikatsauksissa ja kokoavassa omavalvonnan vuosikatsauksessa. Osavuosikatsaukset ja vuosikatsaus ovat julkisia asiakirjoja, jotka julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla Omavalvonnan sivuilla kohdassa ”Raportointi".

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

Yksiköissä pyritään tekemään vuosittain yhdessä kokemusasiantuntijan ja henkilöstön kanssa riskikartoitus asiakas- ja potilasturvallisuuden osalta, ja sitä käytetään osana toiminnan arvioinnin suunnittelua. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat näiden dokumenttien laatimisesta ja asiaa on usein kartoitettu kokemusasiantuntijan potilaille tekemällä erillisellä kyselyllä.

Riskikartoitukset käydään läpi tiimeissä ja viedään tarvittaessa ylemmälle tasolle.

Yksiköissä tehdyt Laatuportti-, Myroidu- ja Erinomainen toiminta -ilmoitukset käsitellään säännöllisesti, näistä käydään myös keskustelua yksiköissä.

Työterveyden viiden vuoden välein tekemät käynnit yksiköihin tukevat yksiköissä tehtyjä riskikartoituksia.

Hyvnvointialueen tasolla asiaa koordinoi riskienhallintayksikkö.

Riskienhallinnan menettelytavat

Lähiesihenkilöt vastaavat oman yksikkönsä työturvallisuusriskien vuosittaisesta arvioinnista, ohjeiden päivittämisestä ja katselmointityöstä.

Riskien arvioinnit käydään työntekijöiden kanssa läpi vuosittain.

Yksiköissä on omat turvallisuussuunnitelmat erilaisiin poikkeustilanteisiin ja niitä päivitetään noin vuoden välein tai tarvittaessa, mikäli yksiköissä tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Koko henkilöstölle suunnatut turvallisuuskävelyt, elvytyskoulutukset ja turvallisuuskoulutukset järjestetään vuosittain. Suuronnettomuustilanteissa osa henkilöstöstä kuuluu lisäksi henkisen ensiavun ryhmään.

Päivitämme turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksiamme lisäksi aina riskienhallintayksiköstä tulevien lisäohjeistusten mukaan.

Riskejä tunnistetaan Laatuportti- ja QPro-järjestelmän sekä potilas-/asiakaskyselyjen kautta.

Koko organisaatiossa seurataan riskienarviointien toteutumista vuosittain ja kaikki ilmoitukset tulevat tiedoksi esihenkilöille sekä tulosalueen johdolle.

Hyvinvointialue järjestää koulutusta vuosittain esihenkilöille ja työntekijöille riskien arviointiin ja hallintaan liittyen.

Työterveys ja työsuojelu tekevät lisäksi työpaikkaselvityksiä tarpeen mukaan.

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

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

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

Yksikkökohtaisessa perehdyttämisessä käydään aina läpi työntekijöiden kanssa Laatuportti-järjestelmän käyttö ja se mihin järjestelmää käytetään. Ilmoitukset käsitellään yksiköissä, lisäksi tulosalueella on oma turvallisuustyöryhmä, joka myös käy ilmoituksia läpi. Kaikki ilmoitukset tulevat tulosaluejohdolle tiedoksi.

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.

Yksiköiden Laatuportti-ilmoitukset käydään läpi viikoittain osastotunneilla. Raskaita tilanteita ja niiden purkamista varten meillä on käytössä työterveyshuollon palvelut sekä hyvinvointialueen sisäiset työnohjaajat.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallintakeinoina meillä on mm. yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä muut hyvinvointialuetasoiset toimintaohjeet.

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.

Ilmoitukset käsitellään yksikössä ja lisäksi ne tulevat automaattisesti tulosaluejohdon tietoon. Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma, asiaa viedään yhdessä eteenpäin, eikä kenenkään tarvitse jäädä asian kanssa yksin.

Vakavan vaaratapahtuman havainnut työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta potilas- ja asiakasturvallisuuteen sekä tulosaluejohtajalle ja tulosyksikköpäällikköllle. Tämä ilmoitus tulee tehdä Laatuportti-ilmoituksen lisäksi.

5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

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

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

Yksiköissä on asiakas- ja potilasturvallisuuteen nimettyjä vastuuhenkilöitä, lisäksi yksiköissä käydään säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämissä koulutuksissa, kuten alkusammutuskoulutus sekä elvytyskoulutus. Asioista käydään keskustelua säännöllisin väliajoin yksiköiden tiimeissä.

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.

Yksiköissä testataaan hälytinlaitteistojen toimintaa säännöllisesti ja yksiköissä on meillä nimetty vastuuhenkilöt tähän.

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.

Yksiköissä on käytössä ohje tietojärjestelmien katkon aikaisesta kirjaamisesta, lisäksi yksiköiden henkilökunta osallistuu kirjaamisen koulutuksiin. Yksiköiden vastaavat huolehtivat osaltaan asiasta perehdytyksen ja tiedotuksen suhteen.

Kirjaamisesta on selkeät ohjeet kaikissa toimintayksiköissä ja kirjaamisen periaatteet käydään kaikkien uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytyksessä. Kirjaamisesta järjestetään myös jatkuvasti koulutuksia vastuuhenkilöiden toimesta. Kirjaamisen oppaat löytyvät omalta Teams-kanavaltaan.

Pyrimme kirjaamaan potilaista kokonaisvaltaisesti hoidon kannalta keskeisiä asioita, tässä tulee huomioitua myös hyte- näkökulma.

Potilastietojärjestelmäkatkosohje

Asiakastietojärjestelmäkatkosohje

Kirjaamisopas

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

Työntekijät suorittavat kahden vuoden välein tietoturvaan liittyvän verkkokoulutuksen, jossa käydään keskeiset tietoturvaan liittyvät asiat läpi. Näistä asioista kerrotaan myös jo työntekijän aloittaessa työsuhteensa meillä. Suoritetuista koulutuksista tulee tarkastusmerkintä ESS-järjestelmään.

Yksikön esihenkilöt vastaavat tietoturvasta omassa yksikössään.

Ostopalvelu- ja alihankitatilanteissa edellytetään palveluntuottajilta tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen allekirjoittamista.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Poikkeustilanteissa esihenkilöt käyvät tiimiensä kanssa keskustelua siitä, miten työ priorisoidaan.

Äkillisiin poissaoloihin on käytössä varahenkilö psykoosi- ja mielialahäiriöpoliklinikoilla, jota voi varata tarpeen mukaan.

Sijaistyövoimaa käytetään palvelun luonteen takia hyvin vähän (äkilliset poissaolot). Pidempiin poissaoloihin pyritään palkkaamaan sijainen.

Yksiköissä ei ole minimi- tai maksimimiehityksiä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Lastenpsykiatrian poliklinikka	33	17 sh, 2 tt, 3 sostt, sos.ohj., 6 psl, 2 lääkäriä, eval, oh	
Nuorisopsykiatrian poliklinikka	27,4	13 sh, tt, sostt, sos.ohj., 7 psl, 0,4 fystt, 3 lääkäriä,	
Akuuttipsykiatrian poliklinikka	7	5 sh, lääkäri, sos.ohj.	
Psykoosipoliklinikka	27	17 sh, 3 lääkäriä, sostt, tt, 3 psl, oh aoh	
Korvaushoitopoliklinikka	9	7 sh, lääkäri, päihdett	
Päihdepsykiatrian poliklinikka	4	3 sh, lääkäri	
Mielialahäiriöpoliklinikka	57	29 sh, tt, 0,6 fystt, 3 sostt, 3 koordinaattoria, 9 psl, 12 lääkäriä, 2 oh, aoh	
Yleissairaalapsykiatrian poliklinikka	6	3 sh, 1 psl, lääkäri, aoh	
Tehostettu psykiatrian poliklinikka	13	10 s, 3 lh	
Vanhuspsykiatrian poliklinikka	5	4 sh, lääkäri	
Neuromodulaatiopoliklinikka	5	4 sh, ash	
Neuropsykiatrian poliklinikka	10,5	8 sh, psl, 1,5 lääkäri	
Kotiin annettava tuki	25	1 sh, 7 sosiaaliohjaaja, 16 lh ja 1 palveluesihenkilö	

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.

Jokaisella työntekijällä on kirjallinen perehdytyssuunnitelma, jossa käydään läpi keskeiset asiat. Suunnitelma sisältää myös laiteperehdytyksen sekä poikkeustilanteiden perehdytyksen.

Yksiköissä tehdään vuosittain koulutussuunnitelma ja henkilöstölle tarjotaan ajanmukaista koulutusta. Kehityskeskusteluissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa keskustellaan osaamisesta ja osaamisen johtamisesta.

Etä- ja digipalvelut sisältyvät yksikön perehdytykseen ja työntekijä ottaa ne haltuun omaan osaamisensa ja työsuhteensa kestoon suhteutetussa ajassa.

Perehdytysmateriaali on kirjallinen ja siihen merkitään, kun kukin vaihe tai asiakokonaisuus on käyty läpi. Perehdytys on jokaisen oikeus, lisäksi jokaisen työntekijän velvollisuus on tuoda esihenkilönsä tietoon, jos ei osaa jotain asiaa. Perehdytyksessä käydään tämä asia myös seikkaperäisesti läpi. Jos perehdytys koetaan ongelmalliseksi, yksikössä mietitään saadun palautteen perusteella, kuinka asiaa voidaan jatkossa parantaa.

Esihenkilöt ja kollegat seuraavat jokainen toistensa työskentelyä ja mikäli osaamisessa on puutteita, henkilölle tarjotaan lisäkoulutusta ja tukea asiaan liittyen.

Perehdytyksessä käydään läpi myös työsuojeluun liittyvät keskeiset velvoitteet, joten esimerkiksi häirintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvät toimintamallit ovat työntekijöiden tiedossa. Lisäksi muutkin työn kuormitukseen ja sen hallintaan liittyvät toimintamallit ovat työntekijöiden tiedossa.

Perehdytyksessä käydään läpi Laatuportti-järjestelmä, sen toimintaperiaatteet sekä se, miksi on turvallisuusteemat ovat tärkeitä asioita meidän jokaisen työssä.

Esihenkilöt seuraavat koulutusmäärien toteutumista yksikössä ja tekevät vuosittaisen koulutussuunnitelman yksikköönsä. Tällä pyritään turvaamaan työnantajan koulutusvelvoitteen toteutuminen jokaisessa yksikössä sekä se, että jokainen työntekijä saa tarpeellisen määrän koulutusta.

Perehdytys on meillä roolitettu, eli jokaisella työntekijällä on oma roolinsa uuden työntekijän perehdyttämisessä työyksikköön ja yksikön työtehtäviin.

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 turvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä 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.

Potilaan hoidon tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja moniammatillisesti. Hoitoneuvotteluita järjestetään säännöllisesti tarpeen mukaan hoitojakson aikana. Hoitoneuvotteluun osallistuvat potilaan lisäksi tarvittaessa hänen läheisensä ja lailliset edustajat.

Lääkäri tekee hoitosuunnitelman jokaiselle potilaalle yhteistyössä muun hoitavan henkilöstön kanssa kaikkien erikoisalojen poliklinikoilla.

Kotiin annettavan tuen yksikössä on käytössä RAI-cmh -toimintakyvyn mittari.

Poliklinikoiden käytössä oleva Pirkko-toiminnanohjausjärjestelmä tuottaa tietoa potilaiden hoitojen kestoista sekä potilaiden sitoutumisesta hoitoon.

Noudatamme yksiköissämme Lupa- ja Valvontaviraston ohjeita toiminnassa ja arvioinnissa. Lisäksi noudatamme mielenterveyslakia.

Psykiatrian erikoisalalla käytössä olevat oirelomakkeet

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Yksiköissämme ohjataan ja neuvotaan potilaita/asiakkaita terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä osana muuta palvelua.

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.

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain, esihenkilöt vastaavat niiden päivittämisestä.

LOVE-lääkehoidon verkkokoulutuksilla varmistetaan henkilökunnan riittävä lääkehoidon osaaminen poliklinikoilla. Verkkokoulutus tulee suorittaa säännöllisin väliajoin. Poliklinikoilla on oma lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu lääkehoidosta vastaavien työntekijöiden kanssa.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelma käydään läpi yksikön tiimissä.

Vastuuhenkilö:
Keskussairaalan poliklinikoilla: oh Katja Kronqvist ja oh Minna Kaasinen
Mielialahäiriöpalveluiden poliklinikka oh Mika Kuiri
Psykoosipalveluiden poliklinikka oh Aija Tuliniemi
Nuoriso- ja lastenpsykiatrian poliklinikka ohTaina Kanninen

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.

Poliklinikoilla on tarpeen mukaan käytettävissä ravitsemusterapeuttien asiantuntemus, mikäli potilaan hoitosuunnitelmassa on todettu tarve sille.

Lisäksi mielialahäiriöpalveluihin kuuluu syömishäiriöihin erikoistunut poliklinikka, jossa on paljon teemaan liittyvää asiantuntemusta.

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.

Laitoshuolto hoitaa poliklinikoilla siivoamisen (koordinoi sopimukset, yksityinen palveluntuottaja vastaa asiasta useassa toimipisteessä) ja tekee lisäsiivouksia tilausten mukaan, esim. jos yksikössä on liikkeellä herkästi leviävää tautia. Näissä tilanteissa ollaan aina aktiivisesti yhteydessä infektiohoitajiin ja toimimme heiltä saatujen ohjeiden mukaan. Työntekijöille tulee erillisohjeet organisaation toimesta, mikäli liikkeellä on jotakin herkästi tarttuvaa tautia.

Työntekijöillä tulee olla kansallisten suositusten ja vaatimusten mukaiset voimassa olevat rokotteet. Mikäli asiassa on puutteita, työntekijä ohjataan jatkoselvittelyihin työterveyshuoltoon.

Infektioiden torjunta kuuluu pakollisena verkkokoulutuksena työntekijöllemme.

Siivous ja puhtaanapito

Hyvinvointialueen laitoshuollon yhdyshenkilöt ovat yhteydessä yksiköihin siivoukseen ja puhtaanapitoon liittyvistä asioissa. Heidän kauttaan saa annettua palautetta palveluntuottajalle, mikäli siivouksen laadussa on ongelmia.

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.

Ohjaamme potilaan asentamaan puhelimeensa Päijät-Sote -sovelluksen. Etävastaanotot tapahtuvat BeePro-järjestelmän kautta, ohjaamme potilaita tämänkin järjestelmän käytössä.

Yksiköissä käytetään vain hyvinvointialueen hyväksymiä yhteydenpitojärjestelmiä potilaiden kanssa käytävissä tapaamisissa ja toimimme annetun ohjeistuksen mukaisesti.

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, 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.

Poliklinikat sijaitsevat Lahden keskusta-alueella vuokratiloissa sekä Päijät-Hämeen keskussairaalassa psykiatrian osastorakennuksessa.

Kotiin annettavan tuen toimipisteet sijaitsevat Asikkalassa, Heinolassa, Hollolassa, Lahdessa, Orimattilassa ja Padasjoella.

Työntekijöillä on nimetyt työhuoneet, jossa he ottavat vastaan potilaita, tilojen sisustamisessa on otettu huomioon potilas- ja työturvallisuuden toteutuminen.

Yhteisissä tiloissa ei puhuta potilasasioita.

Omaiset pyritään aina ottamaan mukaan potilaan hoitoon mahdollisuuksien mukaan ja alaikäisillä tämä on välttämätöntä

Huolto- ja muut ilmoitukset tehdään intran työ- ja vikailmoituslomakkeella.

6.9 Monialainen yhteistyö

Pyrimme hoitamaan potilaitamme kokonaisvaltaisesti ja annamme heille psykiatrisen ohjaamisen lisäksi muutakin terveysneuvontaa. Lisäksi ohjaamme potilaan tarvittaessa muiden palveluiden tai kolmannen sektorin palveluiden piiriin.

Kaikissa yksiköissämme toimii kokemusasiantuntijoita ja käytämme aktiivisesti heidän palveluitaan. Kokemusasiantuntijoiden käyttöä seurataan myös tulosaluetasolla kuukausittain. Kokemusasiantuntijapalveluita ovat mm. vertaistuelliset keskustelut, kokemusasiantuntijan vastaanotto ja erilaiset ryhmätoiminnot, kuten DKT-, masennus- ja psykoedukaatioryhmä. Kokemusasiantuntijat toimivat osana hoitokokonaisuutta, jolloin kokemusosaaminen saadaan mukaan potilaiden hoitosuunnitelmaan ja hoitoon.

Asiakasraatitoiminta on aktiivista ja sitä on kehitetty aktiivisempaan suuntaan viimevuosien aikana, siellä on edustettuna keskeisiä yhteistyökumppaneitamme järjestösektorilta.

Teemme yhteistyötä kaikkien niiden tahojen kanssa, joiden kanssa potilas on yhteyksissä.

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.

Psykiatrialla noudatetaan mielenterveyslakia. Psykiatrian poliklinikoilla hoito perustuu vapaehtoisuuteen ja hoito toteutetaan aina potilaan kanssa yhteistyössä.

Koko henkilöstö on vastuussa potilaiden asiallisesta kohtelusta ja asian toteutumista valvovat esihenkilöt. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan ja tehdään asiaan kuuluva Laatuportti-ilmoitus.

Yksiköissä on esillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Yksiköiden henkilökunta antaa tarvittaessa myös henkilökohtaista opastusta ja ohjeistusta potilaille ja asiakkaille yhteydenottoa varten.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Palveluihin tullaan aina lääkärin lähetteellä (psykiatrian poliklinkat), ja kotiin annettavaan tukeen ohjaudutaan hoitotahon kautta.

Hoitotakuun seurannasta vastaavat tulosyksikköpäälliköt ja tilannetta seurataan viikottain. Mikäli hoitotakuun saavuttamisessa on ongelmia, asiaa ratkotaan yhdessä tulosaluejohdon kanssa.

Hoitava yksikkö tiedottaa potilasta, mikäli hoidon saatavuuden määräaikoihin ei pystytä.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Jokaisen potilaan kohdalla tehdään yhdessä hoitosuunnitelma. Jokaisen hoitavan henkilön vastuulla on ottaa potilas mukaan oman hoitonsa suunnitteluun. Asiasta vastaavat yksikön esihenkilöt.

Kokemusasiantuntijoiden toimesta on tehty kohdennettuja asiakaspalautekyselyjä. Kyselyjen tulokset on käyty läpi henkilöstön kanssa ja palautteiden pohjalta on kehitetty ja paranneltu yksiköiden toimintaa.

Asiakasraatitoiminta on aktiivista ja sitä on kehitetty aktiivisempaan suuntaan viime vuoden aikana, siellä on edustettuna keskeisiä yhteistyökumppaneitamme järjestösektorilta.

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.

Yksiköissämme noudatetaan mielenterveyslakia, terveydenhuoltolakia ja lakia potilaan asemasta ja oikeudesta.

Potilaiden hoito perustuu vapaehtoisuuteen, joten heidän rajoittamisensa ei ole mahdollista.

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.

Tulosaluejohtaja ja tulosyksikköpäälliköt vastaavat muistutuksiin vastaamisesta ja pyytävät tarvittavat lisäselvitykset asiaan kytkeytyviltä ammattilaisilta. Vastausajassa pysyminen varmistetaan siten, että kaikkiin pyydettyihin selvityksiin annetaan vastausaika, johon mennessä vastaus tulee olla tehtynä.

Mikäli muistutusten käsittelyssä ilmenee asioita, jotka edellyttävät muutoksia toiminnassa, nämä muutokset toteutetaan yksiköissä.

Terveydenhoitoa koskeva muistutus

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.

Sopimuksissa palveluntuottajilta edellytetään omavalvonnan toteutumista.

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.

Keväisin ja syksyisin keräämme potilailta/asiakkailta tehostetusti palautetta. Jatkuva palaute on olemassa myös siten, että poliklinikoilla on postilaatikot, johon palautteen voi jättää.

Sähköisiin palautteisiin vastataan hyvinvointialueen toimintamallin mukaan. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden toimesta on tehty kohdennettuja asiakaspalautekyselyjä.

QR-koodit on laitettu esille työhuoneisiin ja odotusauloihin, potilaita ja asiakkaita muistutetaan palautteen annon mahdollisuudesta. Suullinen palaute kirjataan MyRoiduun sen toimesta, joka palautteen vastaanottaa.

Nuorisopsykiatrian ja lastenpsykiatrian poliklinikoilla annetaan palaute sähköisten palautekanavien kautta, mahdollisuus myös antaa palautetta paperilomakkeella.

THL toteuttaa valtakunnallisen asiakaspalautekysely kahden vuoden välein yhdessä hyvinvointialueen kanssa.

Palautteet käsitellään aina yksikön tiimeissä ja mikäli potilas/asiakas on toivonut yhteydenottoa, teemme sen aina.

Palautetta hyödynnetään yksiköiden kehittämistyössä.

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 kytkeytyvät normaaliin yksikön perehdytykseen.

Kehityskeskusteluissa käydään kattavasti keskeiset työn tekemiseen liittyvät asiat läpi ja psykiatrialla mm. turvallisuuteen liittyvät seikat nousevat usein esiin jo arkipäiväisissä työntekotilanteissa.

Omavalvontaan liittyvistä asioista käydään tarpeen mukaan keskustelua yksiköiden tiimeissä.

Yksiköissä seurataan aktiivisesti saatua asiakaspalautetta sekä useita muita indikaattoreita, mm. hoitotakuu, hoitoajat ja vaaratapahtumat . Tietoa saadaan PowerBi-järjestelmästä, Esimiehen työpöydältä yms.

Mitä kuuluu -kyselyn tuloksia hyödynnetään yksiköissä laajasti. Yksiköissä keskustellaan kyselyn tuloksista ja tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä esille nousseiden asioiden suhteen. Yksiköissä seurataan sairauspoissaoloja ja pyritään kehittämään toimintamalleja näiden ehkäisemiseksi yhdessä työhyvinvointiyksikön kanssa.

Yksiköiden prosessikuvaukset toimivat myös omavalvonnan tukena.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Hoidon aloituksen viivästyminen	Hoidon aloitus voi viivästyä jos on paljon lähetteitä, osastosihteerit/lähetehoitajat seuraavat tilannetta viikoittain	Ylilääkäri	Viikottain
Hoitosuunnitelmien puutteellisuus => Hoitoa ei ole selkeästi määritelty ja tavoitteet ovat epäselvät	Hoitosuunnitelmien teosta on kirjalliset ohjeet henkilöstölle. Hoitosuunnitelmien tekemistä seurataan säännöllisesti sovitun otannan tarkastamisella.	Esihenkilöt	Puolivuosittain
Vähäinen yhteistyö potilaan verkostojen kanssa	Yksikössä tehtävästä verkostotyöstä on selvä oheistus. Potilaan verkoston kartoittaminen hoidon alussa. Yhteistyön sopiminen potilaan ja verkoston kanssa.	Ohjeistus ja perehdyttäminen/ esihenkilöt	Vuosittain
Riskit tiedonkulussa suhteessa potilaan hoidossa tapahtuviin muutoksiin.	Potilaalle tehdään kirjallinen hoitosuunnitelma, joka käydään potilaan kanssa läpi. Potilaan kanssa sovitaan hoidossa tapahtuvien muutosten tiedottamisesta ja yhteydenpidosta.	Ohjeistus ja perehdyttäminen/ esihenkilöt	Vuosittain

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

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