Nimi: Lastensuojelun asiakasohjaus
Versio: 2
Hyväksyjä: Eija Kallio, 21.5.2026 10:36

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lastensuojelun asiakasohjaus, perhesosiaalityö ja lastensuojelu

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.

Omavalvonta alkaa ihmisestä ja päättyy ihmiseen. Omavalvonta on päivittäistä tavoitteellista toimintaa ja havainnointia, jolla parannamme palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta sekä vahvistamme asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä pelastustoimen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisesti, oikea- aikaisesti ja toimivasti. Omavalvonta on menetelmä, jolla toteutamme sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostavat laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Päijät-Hämeen hyvinvointialueella omavalvonnan kokonaisuus muodostuu Päijät- Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta ja palveluyksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta, joissa määritellään omavalvonnan periaatteet, toimintaprosessit, rakenteet ja seurattavat kokonaisuudet.

Tämä omavalvontasuunnitelmapohja on sosiaali- ja terveystoimialojen yhteinen, ja siinä palveluyksikkö kuvaa tavat ja konkreettiset toimenpiteet, joilla se varmistaa palveluidensa laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden. Lisäksi palveluyksikkö kuvaa, kuinka se toiminnassaan varmistaa toimintansa asiakas- ja potilasturvallisen ohjaamisen ja suunnittelun, toimeenpanon ja seurannan sekä toiminnan arvioinnin ja kehittämisen. **Palveluyksikköllä** tarkoitetaan tässä dokumentissa palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, josta tuotetaan sosiaali- ja/tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö ei ole sidottu välttämättä fyysisiin toimitiloihin, vaan se voi olla esimerkiksi asiakkaiden kotona annettavaa palvelua.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, jonka tulee olla julkisesti nähtävillä. Omavalvontaa kehitetään asiakkailta ja palveluyksikön henkilöstöltä saadun palautteen mukaan, ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vastuuhenkilön toimesta vähintään kerran vuodessa.

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: Perhesosiaalityö ja lastensuojelu

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

Vastuuhenkilön nimi: Pinja Salmi

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 050 398 79 75

Vastuuhenkilön sähköposti: pinja.salmi@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- *Kuvaa mitkä ovat omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut.*
- *Kuvaa yksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet (kuten palveluyksikön asiakas- ja potilasmäärät ja –ryhmät).*
- *Missä toimintayksiköissä ja miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)?*
- *Kerro, tuotetaanko palveluita ostopalveluina, alihankintana, palvelusetelipalveluna tai yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa tai muilla hyvinvointialueilla.*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikössä tuotetaan lapsiperheiden sosiaalihuollon palveluja kuten sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, perhetyötä sekä ohjausta ja valvontaa koko Päijät-Hämeen alueelle. Sysmän osalta palvelutuotanto on kokonaisulkoistettu. Tavoitteena on laadukkaiden ja oikea-aikaisten sosiaalihuolto- tai lastensuojelulain mukaisten palvelujen tuottaminen Päijät-Hämeen hyvinvointialueen lapsille, nuorille ja vanhemmille. Käsitteellä lapsi tarkoitetaan alle 18-vuotiaita lapsia ja käsitteellä nuori 18 vuotta täyttäneitä täysi-ikäisiä nuoria. Palveluja tuotetaan niin toimistolla, perheiden kodeissa kuin etäyhteyksinkin.

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikön arvot ovat samat kuin hyvinvointialueen arvot. Arvoja ovat rohkeus, välittäminen ja vastuullisuus. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikön tavoitteet on kirjattu lapsiperhepalveluiden tulosalueen tavoitteisiin, jotka mukailevat kyseisiä arvoja. Hyvinvointialueen strategiaa on käyty läpi esihenkilötiimeissä, kehittämispäivissä ja työkokouksissa. Palveluja tuotetaan sekä sopimuksen perusteella ostopalveluina että omana toimintana. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun toimintayksikössä tuotetaan sekä asiakasohjauksen että palvelutuotannon palveluita.

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. Omavalvontasuunnitelma on laadittu tulosyksikön päällikön toimesta ja se on koko henkilöstön kommentoitavana. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lapsiperhepalveluiden tulosaluejohtaja. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa hyväksynnän jälkeen IMS sovelluksessa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 30.4.2026

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikössä tulosteena. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä siihen. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein. Sen lisäksi, että omavalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa, omavalvontasuunnitelmaan kirjatut kehittämisehdotukset käydään läpi 4 kertaa vuodessa ja kirjataan, miten niissä on edistytty. Kehittämiskohteet käydään läpi esihenkilötiimissä, jota johtaa tulosyksikköpäällikkö ja siinä ovat osallisina johtavat sosiaalityöntekijät sekä palveluesihenkilö. Esihenkilötiimistä kirjataan muistio. Lisäksi esihenkilötiimissä on henkilöstön edustus kerran kuukaudessa. Henkilöstön edustus on paikalla silloin kun omavalvonnan kehittämiskohteet käydään lävitse. Kehittämiskohteiden tarkastusajankohdat ovat 11.5.2026, 17.8.2026, 28.9.2026 sekä 23.11.2026. Lisäksi kaikki yksikön työntekijät voivat nostaa esille asioita, jotka oleellisesti vaikuttavat omavalvontasuunnitelmaan pitkin vuotta omavalvontasuunnitelman laatijalle, tulosyksikköpäällikölle tai omalle esihenkilölleen, jotka tuovat ne esihenkilötiimiin tiedoksi.

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

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikköpäällikkö Pinja Salmi vastaa yksikön toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallintaa varten käytössä on laatuportti järjestelmä, johon kirjataan vaaratapahtuma ilmoitukset. Vaaratapahtuma ilmoitukset käydään läpi neljä kertaa vuodessa koontina ja yksittäiset ilmoitukset käsitellään kunkin esihenkilön toimesta niiden saavuttua järjestelmään. Jos mahdollista ilmoituksista kirjataan toimenpide, jolla pyritään varmistamaan, ettei vastaava tapahdu uudelleen. Lisäksi henkilöstöä on koulutettu erilaisten vaaratapahtumien varalle ja niiden ehkäisemiseksi. Lisäksi menettelyyn liittyvät epäkohdat käydään läpi asiaa käsitelleiden työntekijöiden kanssa sekä esihenkilötiimissä käydään läpi ennakkotapauksia liittyen esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuihin liittyen. Myös sosiaaliasiavastaavien koonnit vuoden aikana tulleista yhteydenotoista käydään läpi. Vakavista vaaratapahtumista tehdään aina erillinen ilmoitus omavalvontaan sekä palveluntuottajilla on oma häiriöilmoituskanava mahdollisten poikkeus tilanteiden varalle. Palveluntuottajien osalta huolehditaan osana ohjausta ja valvontaa, että ostopalveluissa tehdään omavalvontasuunnitelmat. Riskien hallinnassa korostuu myös tarkoituksenmukainen täydennyskoulutus, josta on erillinen koulutussuunnitelma sekä yksiköissä laadittavat työntekijöitä koskevat riskienhallinta kartoitukset.

Yksikössä valmius- ja jakuvuuden hallinasta vastaa tulosyksikköpäällikkö Pinja Salmi. Siihen kuuluu erilaisten ohjeiden päivittäminen ja niiden olemassa olosta tiedottaminen, kyseisen teeman huomioiminen palveluhankinnoissa, erilaisiin valmiuskoulutuksiin ja harjoituksiin osallistuminen sekä häiriöilmoitusten käsittely, toimistokohtaisten esihenkilöiden vastuiden jakaminen ja seuranta sekä yhteistyö palveluntuottajien sekä tutkimuksellisesti yliopistojen kanssa. Riskien tunnistamisessa niin erilaiset harjoitukset kuin työntekijöiden havainnot ja huomiot ovat tärkeitä. Palveluntuottajien häiriö kanavan kautta tehdään myös riskien suuruuden arviointia sekä vaikutusta palvelutoimintaan. Lisäksi tulosyksikköpäällikkö koordinoi häiriätilanne harjoitusten toteutumista yksikössä sekä erilaisten varautumiseen liittyen hankintojen delegointia. Keskeistä on tiedon jakaminen, ennakointi ja jatkuvuudesta huolehtiminen myös poikkeustilanteista. Perhesosiaalityön ja lastensuojelu tulosyksikkö kuuluu osaksi hyvinvointialueen valmius ja jatkuvuussuunnitelmaa.

Riskienhallinnan menettelytavat

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu mahdollisia riskejä. Eli tärkeää on ennakointi ja riskien tunnistaminen. Työntekijäiden perehdyttäminen on olleellinen osa riskienhallintaa. Lisäksi toimintaohjeiden päivitys ja riski tapahtumista ilmoittaminen matalalla kynnyksellä auttavat hallitsemaan toimintaa ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä. Riskien hallinnan osalta olleellista on systemaattinen ja aikataulutettu asioiden käsittely. Tulosyksikön näkökulmana on oppiminen ja kehittäminen. Epäkohdat kirjataan samoin kuin niihin liittyvät toimenpiteet. Epäkohdan tekijällä on oikeus saada tietää prosessin etenemisestä. Lisäksi säännöllisesti käydään läpi koosteena laatuporttiin tulleet ilmoitukset ja nostetaan niistä kehittämiskohteita työstettäväksi.

Henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja myös vastuusta tehdä tehdä asiakasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitus. Asia käydään läpi omavalvontasuunnitelman toiemnpiteiden tarkistuksen yhteydessä.

Tulosyksikössä tehdään henkilöstön riskienarviointi kahden vuoden välein ja siihen merkittyjen toimenpiteiden etenemistä seurataan. Riskienarviointi tehdään yhdessä henkilökunnan edustajien kanssa. Viiden vuoden välein tehdään työpaikkakäynti, jonka osana arvioidaan riskit.

Yksittäisistä vaara- ja uhkatilanteista, tietoturvavirheistä sekä työtapaturmista tehdään laatuportti ilmoitukset, jotka käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa tarkistetaan myös yleiset toimintaohjeet yksittäisten tilanteiden arvioinnin perusteella.

Tarkistuslistoja, toimintaa ohjaavia käytäntöjä ja periaatteita:

Riskien, kriittisten työtehtävien ja vaaratilanteiden ennakointi (Riskikartoitukset työntekijät ja asiakkaat)

Toimistojen turvallisuus, uhka- ja väkivaltatilanneohjeet

Turvallinen kotikäyntiohjeistus

Laiton uhkaus -toimintamalli

Perehdytysmateriaali osaamisen hallintajärjestelmä, yhteinen teams kanava, IMS

Laatuportti ohjeistus

Sisäisen valvonta (mm. asiakasmäärien, määräaikojen, asiakassuunnitelmien kattavuuden, dokumentoinnin, päätösten ja palveluun pääsyn seuranta)

Johtamisjärjestelmä ja kokouskäytännöt

Viranomaisvastuut ohje

Valvonnan ja ohjauksen suunnitelma

Delegointi ohje

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta -ohje sekä prosessi kaavio

Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat

Asiakirjojen käsittelyyn liittyvät ohjeet

Ydinprosessien kuvaus

Ohjeet arvioinnin tukiryhmästä ja asiantuntijatyöryhmästä

Ohjautuminen aikuisten tiimiin ohje

Poissaoloviestejä koskeva ohje

Ohje lapsen kaltoinkohteluepäilyn selvittämiseksi

Sijoitukseen ja sijaishuoltoon liittyvät ohjeet

Lastensuojelun taloudellisen tuen ohjeet (avo- ja sijaishuolto, jälkihuolto)

Oheishuoltoon ja läheisverkostoon liittyvät ohjeet

Tietohuolto-ohje

Lapsikohtaisen valvonnan ohje

Perehdytysohjeet

Asiakastyötä ohjaavat muut työohjeet

Nivelvaiheohjeet (shl/ ls, jälkihuolto)

Palveluyksikössä seurataan riskien arvioinnin tekoa ja sen on aikataulutettu. Esihenkilöiden kanssa käydään läpi toimistoyksikkökohtaiset vastuut.

Esihenkilötiimeissä käydään läpi valvovien viranomaisten suositukset, ohjeet ja päätökset

Palveluyksikössä valmistellaan hankinnat yhdessä hankintayksikön kanssa. Lisäksi ostopalveluja valvotaan niin valvontasuunnitelman ohjaamana niin lakien, sopimusten kuin epäkohtavalvonnankin osalta. Valvontakäynneistä tehdään raportit. Lisäksi yksikössä tehdään lapsikohtaista valvontaa.

Henkilöstölle järjestetään koululutusta. Perhe- ja sosiaalipalveluissa ja lapsiperhepalveluissa on määritelty pakolliset kurssit

Perehdytyksestä on tsekkauslistat

Yksikössä on sovittu henkilö, joka päivittää ohjeet. Vuonna 2026 yleisten ohjeiden päivittäjänä on johtava sosiaalityöntekijä Päivi Mykrä. J

okainen työntekijä sekä esihenkilö on velvollinen ilmoittamaan ohjeista, jotka edellyttävät päivitystä.

Jokaiseen ohjeeseen on merkitty omistaja ja päivistyspäivämäärä. Yksikössä on nimetty henkilöt valmiusryhmään

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.

Vaaratapahtuma ilmoitusten koonti käydään säännöllisesti läpi 17.8.2026, 28.9.2026 ja 23.11.2026 omavalvontasuunnitelman läpikäynnin yhteydessä. Samassa yhteydessä keskustellaan myös vaarataphtumailmoitusten tekemisestä. Kyseisissä koonneissa käydään läpi sisällöt ja varmistetaan, että ilmoitukset on käsitelty.

Perehdytyksen yhteydessä työntekijöille kerrotaan valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuudesta ja siitä tiedotetaan myös työpaikkakokouksissa. Perehdytyksen yksi olennainen osa on toimintaohjeisiin tutustuminen. Asiakkaaksi tulon yhteydessä kerrotaan asiakkaan oikeuksista. Saatujen ilmoitusten ja palautteiden perusteella toimintaa kehitetään. Tärkeä elementti on psykologinen turvallisuus, jotta työntekijät voivat avoimesti puhua riskeistä ja mahdollisista virheistä, jotta toimintaa voidaan kehittää

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.

Vaara-, uhka- ja läheltä piti tilanteista tehdään myös ilmoitus sosiaalihuoltolain 48 § mukaisissa tilanteissa. Hyvinvointialueen käytössä on Laatuportti ohjelma, jonka avulla tehdään sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdista. Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaalihuollon henkilön on "ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.". Se käsitellään ohjeistuksen mukaisesti. Asiasta keskustellaan tiimitasolla ja informoidaan tulosyksikköpäällikköä, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Asiassa tiedotetaan tarvittaessa tulosaluejohtajaa ja niistä ilmoitetaan Lupa ja valvontavirastoon sekä omavalvontaan.

Kriisitilanteessa olleille työntekijöille on mahdollisuus järjestää yksilöllistä ammatillista tukea (kriisityönohjaus tai työterveyspsykologin tapaaminen). Jos työntekijään on kohdistunut fyysistä voimankäyttöä/väkivaltaa, ohjataan häntä käymään työterveyshuollossa. Lisäksi tarvittaessa tehdään rikosilmoitus yhteistyössä turvallisuusyksikön kanssa sekä työtapaturma ilmoitus.

Asiakasohjauksen henkilökunnalle kuuluu lapsikohtaisen valvonnan toteuttaminen palveluja ostossa, mutta myös omassa toiminnassa tuotettuna.

Työntekijöitä informoidaan myös PosiPro-järjestelmästä ja sen käytöstä. Arjen tasolla työntekijöitä kannustetaan tuomaan omia ja kollegan onnistumisia yhteiseen tietoisuuteen. Hyvien suoritusten osalta on käytössä palkistemisjärjestelmä.

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.

Vakavien vaaratapahtumien osalta on käyty prosessi läpi. Mitkä asiat kuuluvat tähän, miten niistä ilmoitetaan ja kenelle. Keskeisessä roolissa vakvissa vaaratahtumatilanteissa on selvittää mitä on taphtunut, voidaanko jatko vaara taphtumat estää ja miten tuetaan asiaan osallisia.

Vaaratilanteiden arviointia tehdään jo etukäteen riskien arvioinnin osalta. Kotikäyntiohje ja turvallisuusohjeet käydään säännöllisesti läpi ja niiden sijainti ovat työntekijöiden tiedossa. Vaaratapahtumat ilmoitetaan matalalla kynnyksellä laatuportti järjestelmään. Vakavan vaaratapahtuman osalta on hyvinvointialuetasoinen prosessi kuvaus olemassa ja se huomioidaan perehdytysprosessissa. Vakavan vaaratapahtuman osalta on tärkeää huolehtia siitä, että prosessi etenee sovitusti ja että estetään mahdolliset lisävahingot.

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. Yksikössä varmistetaan osaaminen muunmuassa täydennyskoulutusten kuten ensiavun osalta. Lisäksi säännönmukaisesti käytävät koulutuksen kuten tietosuojakoulutukset uusitaan kahden vuoden välein ja niiden suorittamista seurataan.

Yksikössä on toteutettu asiakasturvallisuustyöpajat vuonna 2024. Lisäksi sosiaalihuollolle ominaista on, että asiakasturvallisuuteen liittyvät tapahtumat liittyvät usein siirtymiin ja yhteistyöhön. Siksi yhteistyötä tehdään tiiviisti niin koulutusten, konsultaatioiden kuin erilaisten yhteiskehittämistilaisuuksien muodossa eri yhteistyökumppanien kanssa.

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.

Perehdytyksessä huomioidaan salassapitosäännökset ja ohjeet ja allekirjoitetaan tietosuojasitoumus. Poikkeamat käsitellään ohejistuksen mukaisesti ja tarvittaessa niistä tehdään tietosuojaloukkaus ilmoitus, rikosilmoitus tai niistä seuraan kurinpidollinen toimenpide. Tärkeintä on kuitenkin ennaltaehkäisy sekä asian esillä pitäminen erilaisissa työkokouksissa. Yksikössä toteutetaan laadunhallintaa sekä yksiköissä on kirjaamisasiantuntijoita.

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.

Toimialajohtaja Mika Forsberg vastaa asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä sekä tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä. Toimialajohtaja toimii myös rekisterinpitäjänä. Yksikön käytössä on tietosuojavastaavan palvelut ja henkilöstöä tiedotetaan perehdytyksen yhteydessä prosesseista, jotka liittyvät rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteutumiseen. Tietojen käsittelystä on tehty erillinen päätösvaltataulukko. Myös ostopalvelusopimuksissa huomioidaan edellä mainitut asiat.

Perhesosiaalityössä ja lastensuojelussa on kirjaamisvalmentajia, joiden tehtävänä on kouluttaa ja pitää kirjaamisen teemaa yllä. Kirjaamiseen liittyen uudet työntekijät perehdytetään niin asiakastietojärjestelmään kuin itse kirjaamiseen. Kirjaamiseen liittyen organisaatiossa on kirjaamisen viive ohje sekä ohje yleisimipien dokumenttien kirjaamiselle. Myös ammattiryhmätapaamissa ja kehittämispäivissä käydään läpi kirjaamiseen liittyviä sisältöjä. Tiedolla johtaminen on tärkeä osa johtamista ja siksi kirjaamisen käytänteiden yhdenmukaistaminen ja systematisointi on tärkeää. Yksikössä tehdään laadunvalvontaa liittyen asiakassuunnitelmiin ja palvelutarpeen arviointien yhteenvetoihin. Esihenkilöillä on käytössään esihnekilön työpöytä, jonka kautta seurataan mm. lakisääteisten määräaikojen, asiakasmäärien sekä asiakassuunnitelmien toteumista.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmään (Lifecare), johon kirjataan lasta, nuorta ja perhettä koskevat asiat ja asiakassuunnitelmat. Kirjatut tiedot siirtyvät Kantaan. Kaikilta osin tiedot eivät näy Kannassa. Myös perhehoitajien ja tukiperheiden – ja henkilöiden tuottamat raportit liitetään osaksi lapsen asiakastietoja. Käytössä on sähköinen arkistointi.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Lastensuojelun asiakasmääriä seurataan säännöllisesti ja niistä raportoidaan myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriä määrittää lastensuojelulaki. Lapsiperheiden sosiaalityön eli perhesosiaalityön osalta seurataan asiakasmääriä sisäisesti. Riittävyyttä arvioidaan myös palvelujen antamisen määräaikojen puitteisssa. Sijaisten palkkaamiseen liittyen on kaikkien muiden paitsi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden osalta käytössä täyttölupa menettely. Täyttölupien arvioinnista ja myöntämisestä vastaa tulosaluejohtaja. Yksikössä ei käytetä vuokra tai alihankittua työvoimaa. Esimerksi ostopalveluiden osalta palveluntuottaja hyväksyttää alihankkijan sopimusvastaavalla. Henkilöstövoimavarojen varmistaminen on keskeinen johtamistehtävä. Lähiesihenkilöt viestit tilanteesta omalle esihenkilölleen sekä ennakoivat toiminnan suunnittelussa muun muassa kesälomat ja poissaolot. Tarvittaessa työtehtviä voidaan uudelleen järjestellä. Yksikkössä on käytössä myös korvaava työ.

Poikkeustilanteissa kuten pandemia, työtaistelut tms. tehdään tilannekohtainen suunnitelma ja tarvittaessa siirretään henkilöstöä kriittisiin toimintoihin.

Lastensuojelun asiakasmääriä suhteutetaan myös olemassa oleviin virkoihin ja virkoja lisätään tarvittaessa, jotta lakisääteinen asiakasmäärä toteutuisi. Asiakasmäärä laskennassa huomioidaan muun muassa osa-aikaista työtä tekevät sosiaalityöntekijät. Myös perhesosiaalityön asiakas määriä seurataan säännöllisesti. Riskitekijöitä, jotka voivat vaikuttaa enimmäisasiakasmäärässä pysymistä ovat yllättävä asiakasmäärän kasvu sekä se, että jos sosiaalityöntekijöiden virkoja ei ole saatu täytettyä. Työntekijöiden pito- ja vetovoima tekijöitä arvioidaan säännöllisesti ja niitä kehitetään työntekijöitä osallistaen. Tyhjät virat pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti. Palveluissa ei käytetä rekrytointifirmoja työvoiman turvaamiseksi Valviran ja aluehallintovirastojen 1.4.2022 ohjeen mukaisesti. Kun työntekijäkohtainen asiakasmäärä ylittyy, katsotaan ensin tiimitasolla työnjakoa ja tarvittaessa eri alueen sisällä ja sen jälkeen myös alueiden yli. Työntekijät myös tarkistavat asiakaslistat säännöllisesti ja arvioivat, onko asiakkuudelle tarvetta ja jos on kuuluko asiakkuus sosiaalihuolto- vai lastensuojelulain mukaiseen asiakkuuteen. Työsuhteen alussa varmistetaan työntekijät löytyminen ammattirekisteristä tai arvioidaan henkilön kelpoisuus toimia tehtävässä ennen valmistumistaan yleisten ohjeiden ja periaatteiden mukaisesti Ennen työntekijän valintaa tehtävään tarkastetaan henkilön ammattioikeudet JulkiSuosikki-järjestelmästä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
johtava sosiaalityöntekijä	9		
palveluesihenkilö	1		
sosiaalityöntekijä	84		ls 30/asiakas/tt
sosiaaliohjaaja	67		
perhetyöntekijä	33		
palvelusihteeri	14		
tulosyksikköpäällikkö	1		
koordinaattori	2		
kodinhoitaja	1		
lähityöntekijä	3		
lasten ja nuorten erityistyöntekijä	1		

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.

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.

Työntekijöille on laadittu 2025 koulutuskysely, jolla on kartoiteetu työntekijöiden osaamistarpeita. Osaamistarpeita peiltaan myös aina muuttuvaan lainsäädöntöön sekä asiakasryhmien tarpeisiin. Koulutuksia ohjaajat vahvasti myös kansalliset koulutukset sekä vaikuttaviksi todennetut menetelmät. Lisäksi pidetään sisäisiä koulutuksia tarpeelliseksi katsottujen teemojen mukaan sekä ohjataan tarjolla oleviin muihin koulutuksiin kuten sosiaaliasiavastaavien koulutuksiin. Yksikössä tuetaan myös vahvasti pätevöitymistä sosiaalityöntekijäksi. Osaamisen pääoman työryhmältä sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmältä tulee linjauksia koulutuksiin liittyen. Koulutuksen merkitään ess henkilöstöhallintajärjestelmään. Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden koulutusten kertymisestä. Koulutuksellisia asioita käydään läpi myös kehityskeskusteluissa. Perhedytykseen on oma osaamisen hallintajärjestelmä, johon on lisätty oppismispolut. Lisäksi erilaiset perhedytyslistat, Ims ja teams toimivat oppimisen kanavina.

Tilapäisesti toimivien osalta nimetään aina ohjaaja, joka alaisuudessa sosiaalityöntekijä tilapäinen toimii. Hyvinvointilaueella on myös ohje kyseisen työntekijän ohjauskeskusteluja varten. Ohjaukseen ja valvontaan kuuluu säännölliset tapaamiset.

Työskentelyn asianmukaisuuttaa varmistetaan niin henkilökohtaisilla työntekijän ja esihenkilön tapaamisajoilla, johtamisjärjestelmällä, esihenkilöiden saatavilla olona, ohjeilla, laadunvalvonnalla sekä eri menettelyiden (muistutus/kantelu) kautta saadun tiedon ohjaamana. Tarvittavassa havaittuihin epäkohtiin puututaan ohjauksella, toimintaohjeita selkeyttämällä, uusien ohjeiden laadinnalla, koulutusta lisäämällä tai kohdentamalla oikein. Tarvittaessa käytössä on myös työnjohdolliset toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi.

Perhesosiaalityössä on käytössä viesti ennen työn aloitusta ja tarkistuslistat osaamisen varmistamiseksi. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Lisäksi käytössä on sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta https://www.utupub.fi/handle/10024/170038

Perehdytys antaa hyvät valmiudet toimia työssä. Huomioitavaa on kuitenkin, että osaaminen tulee varmistaa säännöllisesti esim. kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa lisä perehdyttää ja kouluttaa henkilöstöä. Lisäksi muuttuva toimintaympäristö kuten lainsäädännöt muutokset ja uudet asiakastyöilmiöt edellyttävät säännöllistä täydennyskoulutusta. Koulutusten osalta hyödynnetään koulutussuunnitelmaa sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden ohjeita. Lisäksi työntekijällä itsellään on aktiivinen rooli perehtymisessä

Esihenkilöt vastaavat perehdytyksen kokonaisuudesta ja tarvittaessa delegoivat sitä muille työntelkijöille.

Yksiköissä käydään 2025-2026 aikana häirintään ja epäasialliseen kohteluun liittyvät toimintamalli läpi. Perehdytyksessä käydään läpi eri toimintamallit mm väkivallan uhkaan liittyen sekä erilaiset toimintaohjeet

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 kanssa. Asiakkaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö.

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

Yksikössä seurataan, että asiakassuunnitelmat laaditaan vähintään kerran vuodessa. Lisäksi esihenkilöt käyvät asiakaslistat läpi kaksi (2) kertaa vuodessa ja niiden yhteydessä tarkistetaan asiakassuunnitelmien tilanne. Asiakassuunnitelmien laatimista tuetaan perehdytyksellä, ammattiryhmäkohtaisilla tapaamisilla, työkokouksissa ja ohjaustapaamisilla. Lisäksi asiakassuunnitelmiin liittyen tehdään laadunvalvontaa ja palvelut pohjautuvat asiakassuunnitelmiin.

Yksikössä laaditaan lisäksi vanhemman asiakassuunnitelmia huostaanotetuille vanhemille sekä lapsen vanhemman ollessa sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa tarvittaessa vavhemmalle oma suunnitelma. Asiakassuunnitelma pyritään tekemään yhteistyössä, mutta esimerkiksi lastensuojelulain velvoite tehdä asiakassuunnitelmaa ohjaa sen tekemiseen vaikka sitä ei yhteistyössä voitaisiinkaan laatia. Hetkellisesti asiakkuuden alussa palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto voi toimia asiakassuunnitelmana, jos sen sisällöt vastaavat asiakassuunnitelmaa.

Tulosyksikössä seurataan asiakkaan saaman palvelun viivettä. Palvelun aloittamista verrataan siihen kun asiakkaan palvelun tarve on todettu. Säännölliset asiakkaan ja työntekijän tapaamiset tukevat suunnitelman edistymistä. Palvelutuotannosta raportoidaan säännöllisesti vastuutyöntekijälle, miten asetetut tavoitteet edistyvät. Myös palvelutarpeen arviointiin liittyy suunnitelma sen tekemisestä ja palvelutuotannossa tehdään toteuteuttamis tai hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

Tulosyksikössä on kokeiluluontoisesti ollut erilaisia mittareita käytössä toimintakyvyn ja tilanteen arvioinissa. Audit c:tä käytetään yksikössä vakiintuneesti. Myös palveluntuottajilla voi olla erilaisia mittareita käytössä

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikössä keskeisiä palveluperiaatteita ovat lainmukaisuus, tavoitteellisuus, osallisuus ja kohtaaminen sekä tiedonmuodotus. Ne toimivat koko asiakasprosessin läpileikkaavina periaatteina. Tulosyksikössä on laadittu yhteinen arvioinnin viitekehys edellä kuvattujen periaatteiden pohjalta. Kyseiset periaatteet ja niihin liittyvät toimitatavat on työstetty yksikössä ja niitä on jalkaannutettu ja juurrutettu käytäntöön.

Asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita seurataan säännöllisesti ja palvelut pohjautuvat niihin. Kyse on usein muutostyöstä jonkun tavoitteen saavuttamiseksi. Tuessa lähdetään aina pienimmän puuttumisen periaatteesta ja yhteistyön näkökulmasta. Asiakkaan oma aktiivisuus on tärkeää. Palveluilla pyritään edistämään yksilön ja perheen hyvinvoinnin lisääntymistä. Vastuutyöntekijän sekä perheen ja asiakkaan oma arvio tilanteen kehittymisestä on tärkeää. Muun muassa asiakassuunnitelmiin kirjataan asiakkaan mielipide tuen tarpeesta ja näkemys tarjottavista palveluista ja niiden mahdollisuuksista edistää tilanteessa odotettua muutosta.

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.

Toimintayksikössä järjestetään lääkehoitoa välillisesti esimerkiksi silloin kun lapsi on sijoittetuna. Palvelua tuottavilla yksiköillä on laadittu lääkehoitosuunnitelmat ja niiden laatiminen huomioidaan ohjauksessa ja valvonnassa. Lääkehoitoon liittyvään valvontaan sisältyy lääkehoitosuunnitelmien voimassaolon ja henkilöstön lääkehoitolupien varmistaminen. Lisäksi lääkkeiden säilytykseen liittyvä valvonta kuuluu yksikölle. Toimintayksikkö antaa myös ohjausta ja neuvontaa osana lääkehoidon valvontaa. Perhehoidon ja kodinulkopuolisten palvelujen osalta lääkehoitoa kuvataan tarkemmin perhehoidon ja ko. toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelma osioissa.

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. Ravitsemukseen liittyvät asiat huomioidaan muun muassa kilpailutusten palvelukuvauksissa. Asiakkaan monipuoliseen ravitsemukseen kiinnitetään huomiota mm. perhetyötä toteuttaessa.

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.

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikkö noudattaa yleisiä hygianiaan liittyviä hyvinvointialueen sekä kansallisia ohjeistuksia. Hyvä käsihygienia, sairaspoissaolokäytännöt, rokotemahdollisuuksien tarjoaminen sekä siivous ovat keskeisiä tekijöitä ennaltaehkäisyssä. Yksikkö ei tuota hoitoa tai hoivaa eikä hygienia yhdyshenkilöä

ole nimetty. Tarvittaessa yksikkö konsultoi asiaan erikoistuneita terveydenhuollon ammattihenkilöitä mm. lois- ja tartuntatautitapauksissa. Asiakkaiden osalta noudatetaan ja tuetaan asiakasta aina terveydenhuollon antamien ohjeiden mukaisesti.

Siivous ja puhtaanapito

Toimintayksikön siivous on järjestetty keskitetysti laitoshuollon kanssa. Siivoussopimukset laaditaan aina kussakin kiinteistössä tehdyn arvioinnin perusteella yhteistyössä laitoshuollon kanssa. Tarvittavista poikkeamista ja lisäsiivouksen tarpeesta viestitään siivouspalveluiden järjestäjälle. Lisäksi jokainen omalta osaltaan huolehtii siisteydestä sekä omien jälkien korjaamisesta.

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. Toimintayksikössä on käytössä previct, joka luokitellaan lääkinnälliseksi laitteeksi. Sen avulla voidaan antaa puhallustestauksia. Laitevastuuhenkilönä toimii tulosyksikköpäällikkö Pinja Salmi.

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.

Toimintayksikössä päätökset tekee aina ammattihenkilö hänelle delegoiduin päätösoikeuksin. Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeus huomioidaan päätöksenteossa. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen varmistetaan vastuutyöntekijöillä, jotka vastaavat asiakasprosessista. Asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen edellytys on riittävä tieto asiakkaan tilanteesta sekä tarpeista. Lapsen asioista vastaavat työntekijät tapaavat asiakkaita säännöllisesti ja lapsia myös kahden kesken, jotta lapsen näkemys tulee myös kartoitetuksi. Tärkeää on varmistaa lapsen osallisuus kaikilta osin, jota vahvistaa toimintayksikössö olevat lapsen osallisuuden laatukriteerit. Yksikössä valmistellaan Ai avusteista kirjaamista. Kyseessä ei ole kuitenkaan lääkinnällinen laite, joka tekisi päätöksiä yksin.

Toimintayksikössä on jatkuvuuden hoito malli käytössä esimerkiksi sähkökatkojen varalle. Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyy aina käyttö opastus. Lisäksi asiakasprosessit asiakastietojärjestelmässä on kuvattu ict ohjeissa. Järjestelmien osalta on tehty DPIA testaus ja asiakastietojärjestelmien kehitetään yhdessä työntekijäiden kanssa. Kehittämisehdotuksia viedään eteenpäin ja virhetilanteista raportoidaan välittömästi asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi muutamilla käyttäjillä on laajennettuja oikeuksia kuten vastuukäyttäjät, jotka pystyvät ratkaisemaan arjessa tulevia haasteita nopealla aikataululla. Lisäksi yksikössä annetaan henkilökohtaista sekä työpaja muotoista perehdytystä ohjelmaan käyttöön.

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.

- *Mitkä ovat toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä vikailmoituksia koskevat menettelyt?*
- *Kirjaa toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat (esim. kliinisen mikrobiologian ja Säteilyturvakeskuksen) päivämäärineen. Kuvaa tarkastuksissa ja hyväsynneissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot.*

Yksiköllä on toimintaa seuraavissa toimipisteissä:

Asikkala: Terveystie 1, 17200 Vääksy, asiakasvastaanotto

Hollola: Terveystie 2, 15870 Hollola, asiakasvastaanotto

Lahti: Grand, Vapaudenkatu 23 A, 15100 Lahti, asiakasvastaanotto

Nastola: Pekkalantie 12, 15560 Nastola, asiakasvastaanotto

Orimattila: Terveystie 1, 16300 Orimattila, asiakasvastaanotto

Iitti: Iitintie 29, 47400 Kausala, asiakasvastaanotto

Hartola: Visantie 24, 19600 Hartola, asiakasvastaanotto

Sysmä: Leppäkorventie 33, 19700 Sysmä, asiakasvastaanotto

Lisäksi toimintaa on Kärkölässä ja Padasjoella, jossa on ajanvarauksella tilat asiakkaiden tapaamiseen.

Toimitiloissa on työhuoneita, joista osa on ns. jakohuoneita. On myös kirjaamishuoneita, joita käyttää useampi työntekijä. Työhuoneissa, joissa tapahtuu asiakkaiden tapaamisia, on turvaovi ja hälytysjärjestelmä (nappi tai tietokoneen näppäimistössä oleva). Toimitiloissa on myös kokoustiloja, henkilöstön taukotilat, wc sekä arkisto- ja varastotilaa. Joissakin toimipisteissä on käytävällä kameravalvonta. Työhuonetiloihin ei ole

vapaata kulkua. Toimitiloissa siivotaan säännöllisesti ulkoisen palveluntuottajan toimesta, pääsääntöisesti toimistohuoneet 1 x vk, käytävä- ja wc-tilat useammin. Toimitiloissa on salassa pidettäville papereille oma jäteastia.

Työskentelyä tapahtuu myös perheen kotona tai lapsen ja perheen arkiympäristössä. Toimistotilojen osalta työntekijöitä on koulutettu huomioimaan vaaratilanteita ja estämään onnettomuuksien syntymistä. Toimistotiloj en osalta pyritään huomioimaan äänieristävyys. Viimekädessä tilojen äänieristävyydestä vastaa tilapalvelut. Toimistotilojen osalta jokaisella toimistolla on vastuuhenkilöt, jotka koordinoivat ja varmistavat toimistojen toimintaa ja asianmukaisuutta. Työtilat ovat ovat eri tahojen hallinnassa ja kullakin toimistolla on omat käytännöt vikailmoitusten tekemiseen. Lisäksi jokaisella toimistolla on tilapalvelujen yhdyshenkilö, jonka kanssa toimistovastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä muun muassa vuokranantajien kanssa.

Työntekijät kuljettavat asiakkaita omilla autoilla. Lisäksi käytössä on leasing autoja.

6.9 Monialainen yhteistyö

Perhesosiaalityössä ja lastensuojelussa tehdään tiivistä yhteistyötä perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikön kodinulkopuolisten palvelujen kanssa. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikön esihenkilöt kokoontuvat kerran viikossa. Tällä tavoin pyritään yhdenmukaistamaan käytäntöjä sekä luomaan mahdollisimman sujuvia asiakasprosesseja asiakkaan siirtyessä toimintayksiköstä toiseen. Oman toimintayksikön lisäksi lapsiperhepalveluiden tulosalueen tulosyksikköpäälliköt kokoontuvat kerran viikossa yhteisten asioiden äärelle. Tiivistä yhteistyötä tehdään myös tulosalueen ulkopuolelle muiden toimialojen ja tulosalueiden kanssa. Tärkeitä yhteistyö kumppaneita organisaation ulkopuolelta ovat mm. sivistyspalvelut, yksityiset palveluntuottajat sekä järjestöt ja seurakunta. Yhteistyötä tehdään mm. erilaisten ryhmien kautta. Niistä mainittakoon mm. kuntien laperyhmät, kuntoutustyöryhmät, asiantuntijatyöryhmä, sosiaalityön kehittämisryhmä sekä valtakunnalliset hanke ryhmät.

Tietoja vaihdetaan ensisijaisesti asiakkaan luvalla, mutta tarvittaessa myös muissa tilanteissa, jos se asiakkan hoidon ja huolenpidon järjestämiseksi sekä selvittämiseksi.

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.

Toimintayksikössä on käytössä systeeminen lähestymistapa, jossa tärkeää on asiakkaan arvostava kohtaaminen. Kaikki Toimintayksikön asiakastyötä tekevät työntekijät ovat käyneet kyseisen koulutuksen. Lisäksi toimintaa ohjaajaa vahvasti hallintolaki. Asiakkaita tulee kohdella kunnioittvasti ja heille kerrotaan mahdollista toimenpidevaihtoehdoista. Asiakkaita informoidaan oikeussuokakeinoista. Asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen ja tarvittaessa hallintolain mukainen kuuleminen on tärkeää. Menettelystä sosiaalihuollossa on myös mahdollista tehdä muistutus. Tällöin työntekijän esihenkilö tarkastelee menettelyä asiakkaan tekemän muistutuksen, työntekijältä saadun selvityksen sekä lainsäädännön valossa. Lisäksi toimintaa ohjaa erilaiset asiakasprosesseihin liittyvät ohjeet ja menettelytavat. Asiakkailta myös kerätään palautetta, joiden perusteella myös kohtelua arvioidaan. Jos yksikössä ilmenee, asiakkaan kohdistunutta epäasiallista kohtelua esihenkilö keskustelee asiasta työntekijän kanssa sekä ohjaa ja neuvoo toimimaan toisin. Tarvittaessa työntekijä voidaan vaihtaa esihenkilön päätöksellä tai se se voi johtaa työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Toimintaa tulee myös kehittää saatujen palautteiden perusteella. Asiakkaiden muistutuksiin vastataan ja kehitetään toimenpiteitä, jotta asiakkaan kohtelu olisi mahdollisimman hyvää. Myös lapset huomioidaan itsenäisinä asiakkaina esimerkiksi osallisuuden laatukriteerien kautta

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tulosyksikössä ilmoitukset, yhteydenotot ja hakemukset tulee käsitellä seitsemän arkipäivän kuluessa. Palvelutarpeen arviointi tulee erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden osalta valmistua kolmen kuukauden määräajassa. Lakisääteisten määräaikojen toteutumisesta vastaavat lähiesihenkilöt sekä tulosyksikköpäällikkö. Lisäksi jokainen työntekijä on velvoitettu noudattamaan lakisääteisiä määräaikoja työssään. Lisäksi asiassa on tiedottamisvastuu, jos jostain syystä määräajoissa ei pysytä, jotta tarvittaessa voidaan tehdä toimenpiteitä lakisääteisissä määräajoissa pysymiseksi. Yksikössä tehdään säännöllistä seurantaa viikoittain niin ilmoitusten käsittelyn kuin palvelutarpeen arviointienkin osalta.

Perhesosiaalityössä on kehitetty tehostettu vireilletulo vaiheen työskentelymalli, joka nopeuttaa asiakkaan asiassa ensiarvion tekemistä ja tarvittaessa asiakkuuden aloittamista. Tehostetun vireilletulo vaiheen työskentelyn perusteella arvioidaan myös asiakkaalle tarkoituksenmukaisinta palvelua ja tarvittaessa annetaan ohjaus esim. perustason palveluihin. Keskitetty asiakasohjaus ohjaa myös suoraan asiakkuuteen, jos laajempi palvelutarpeen arviointi ei ole tarpeen.

Riskitekijöitä palvelutarpeen arvioinnin määräaikojen ylittymiselle ovat yhtäkkinen suuri ilmoitusten määrä, moninaiset paljon työskentelyä vaativat asiakastilanteet sekä erityisesti sosiaalityöntekijöiden saatavuus ongelmat.

Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan palvelujen tarpeen arvioi sosiaalityöntekijä samoin lastensuojelun tarpeen. Asiakkaalla on oikeus saada tarvitsemansa palvelut viivytyksettä ja tarvittaessa siitä, ettei palvelua myönnetä tulee antaa valituskelpoinen päätös. Palvelutarvetta arvioitaessa palvelun tarve arvioidaan muun muassa lapsen mielipide selvittämällä.

Lastensuojelun päivystys klo 8–15 044 4828200 palvelee kiireellisissä lastensuojelun asioissa. Työnjako tehdään myös syteemisen tiimin sisällä muun muassa loma-aikoina.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisesti asiakkaan osallisuutta, oikeutta tulla kuulluksi omassa asiassaan ja yhteistyövelvoitetta korostetaan. Asiakkaan mielipide selvitetään eri asiakkuuden vaiheissa ja eri toimenpidevaihtoehdoista kerrotaan. Asiakasta myös informoidaan hänen tiedonsaantioikeudestaan. Vastuu tästä on ensisijaisesti sillä taholla, jossa asiakas ensimmäisenä asioi.

Toimintayksikössä on laadittu yhteistyössä Pesäpuu ry:n kanssa lapsen osallisuuteen liittyvät laatusuositukset, jotka kattavat koko asiakasprosessin.

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.

Toimintayksikössä järjestetään lakikoulusta liittyen rajoitustoimenpiteiden käyttöön ja edellytyksiin. Päätösvaltaa on delegoitu laissa edellytetyllä tavalla ja lisäksi päätösvaltaa on delegoitu muutoin. Asiakasta informoidaan hänen oikeuksistaan ja toimenpideiavtohedoista. Asiakas on osallisena omassa prosessissaan ja hänen mielipidettä selvitetään ja tarvittaessa kuullaan hallintolain edellyttämällä tavalla. Toimintayksikössä toimitaan pienimmän puuttumisen periaatteen mukaisesti ja toimien tulee olla oikeasuhteisia käsillä olevaan asiaan nähden. Päätökset tulee olla perusteltuja ja niihin liittyen asiakkaalla on myös mahdollisuus valittaa tehdystä päätöksestä toimivaltaiseen tahoon. Asiakassuunnitelmalla pyritään osaltaan varmistamaan, mitä asiakkaan asiassa on sovittu. Jos esimerkiksi sijoitetun lapsen asiassa ei päästä yhteisymmärrykseen esimerkiksi yhteydenpidon osalta tulee siitä tehdä rajoituspäätös.

Perhesosiaalityössä ja lastensuojelussa huolehditaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteiden toteutumisesta mm. prosessiohjeiden ja lapsikohtaisen valvonnan avulla. Rajoitustoimenpiteistä säädetään lastensuojelulaissa ja toimivalta niiden tekemiseen on delegoitu hyvinvointialueella viranomaisten päätösvalta taulukossa, joka hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyy. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun asiakkuus aloitetaan viranomaisen ratkaisuun perustuen eikä se ole valituskelpoinen päätös.

Ainoastaan lastensuojelun sijaishuollon aikana lapseen voi kohdistaa lastensuojelulain 11. luvun mukaisia rajoitustoimenpiteitä Rajoitustoimenpiteet – THL https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/lasten-ja-nuorten-lastensuojeluopas/lapsen-ohjaus-valvonta-ja-rajoittaminen/rajoitustoimenpiteet

Asiakasosallisuutta edistää myös asiakkaan omat tapaamiset asiakassuunnitelmaneuvottelujen yhteydessä ja muutoin.

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.

Jokaisella yksikön työntekijällä on ohjaus ja neuvota velvollisuus. Tämä koskee myös oikeussuojakeinoja. Asiakkaan tehdessä työntekijästä muistutuksen lähiesihenkilö pyytää asiassa selvityksen asiaa hoitaneelta työntekijältä sekä laatii vastauksen muistutuksen tekijälle kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos asian käsittely kestää pidempään tulee hänen informoida muistutuksen tekijää hänen asiansa käsittelyn

aikataulusta. Esihenkilö antaa asiassa kirjallisen vastauksen, jossa hän arvioi asiassa tapahtunutta menettelyä suhteessa lakiin ja organisaatiossa oleviin ohjeisiin. Kanteluiden osalta lähiesihenkilö, tulosyksikköpäällikkö sekä tulosaluejohtaja valmistelevat lausunnot toimialajohtajalle, jonka nimissä annetaan vastaus kantelua hoitavalle taholle. Välillä tehdyt kantelut käännetään hyvinvointialueelle muistutuksina, jolloin asiassa laaditaan muistutuksen vastaus. Usein kyseinen muistutuksen vastaus on pyydetty toimittamaan myös taholle, jossa kantelu on saatettu vireille. Vastaukset käydään läpi sen henkilön kanssa jota muistutus/kantelu koskee ja menettelystä annetaan palautetta. Muistutus ja kantelu voi johtaa myös laajempii kehittämistoimenpiteisiin organisaatiossa.

Asiakasta informoidaan myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluista. Mikäli ko. toimitilassa ei ole sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystietoja, ne annetaan tarvittaessa asiakkaalle. Asiakkaan oikeusturva-asioita käydään läpi myös alkuvaiheen selvittämisen jälkeen. Tähän kuuluu esimerkiksi eri toimenpide vaihtoehdoista kertominen, muutoksenhaku mahdollisuuksista ja valituskanavista informointi. Ohjaus ja neuvonta on jokaisen työntekijän vastuulla.

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.

Perhesosiaalityön ja lastensuojeluyksikössä hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta mm. ammatillista tukihenkilötyötä, perhetyötä, tehostettua perhetyötä, avoperhekuntoutusta, perhehoitoa, perhekotihoitoa sekä laitoshuoltoa. Sopimusohjausta tehdään koko sopimuskauden ajan mm. vastuutyöntekijän toimesta sekä valvontakäynneillä. Myös epäkohtailmoitukset voivat käynnistää sopimusvalvonnan. Sopimuksia seurataan mm. cloudia järjestelmän kautta.

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.

Toimintayksikön asiakkailla on mahdollista antaa palautetta joko sähköisesti tai paperisena. Henkilöstä kerätään palautetta erilaisten kyselyjen avulla kuten työhyvinvointikyselyllä tai fiiliskyselyllä. Asiakaspalautteita käydään säännöllisesti läpi ja asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan. Asiakkaiden palautteet ovat tärkeitä yksikön kehittämisessä.

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.

Toimintayksikössä seurataan laista tulevia mittareita kuten määräaikojen toteutumista ja asiakasmääriä. Lisäksi omavalvonnallisesti voidaan tehdään sisäisiä tarkastuksia eri teemoihin liittyen. Asiakirjojen osalta tehdään laadunvalvontaa. Eri mittareita käydään läpi työkokouksissa.

Hyvinvointialueen omavalvonnasta vastaava viranhaltija on Kristiina Hyytiälä. Toimintayksikössä lähiesihenkilöiden tehtävänä on valvoa omien työntekijäiden toimintaa ja lainmukaisuutta. Lisäksi tilapäisesti sosiaalityöntekijänä toimivilla tulee olla ohjauksesta ja valvonnasta vastaava nimetty henkilö. Esihenkilöiden toimintaa sekä laajempaa kokonaisuutta valvoo tulosyksikköpäällikkö, joka raportoi mahdollista poikkeamista tulosaluejohtajalle.

Valvonnan pohjana toimii asiakkailta saatu palaute, epäkohtailmoitukset, vaaratapahtumailmoitukset, häiriö ilmoitukset, laatuportti ilmoitukset, työntekijöiden antama palaute, mittarit, valitusviranomaisten päätökset tai valvovan viranomaisen yhteydenotot sekä esihenkilöiden esille nostamat asiat. Käytännössä omavalvollisen toimenpiteen vireilletulotavat voivat olla moninaiset.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Palvelutakuiden toteutuminen	Säännölliset tarkastukset ja mittarit, ennakointi mm. toimintaympäritössä tapahtuvista muutoksista ja resursseihin liittyvistä poikkeamista.	Pinja Salmi	viikottaista
Asiakkaiden osallisuuden varmistaminen	Asiakkaan osallisuuden laatukriteerien ylläpito ja asiakaspalautteen vahvistaminen.	Pinja Salmi	4 krt vuodessa
Työntekijöiden riskien arvioinnit	Työntekijöiden riskien arvioinnin tekemisestä huolehtiminen.	Pinja Salmi	1.11.2026

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