OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lasten ja nuorten hyvinvointi, perheoikeudelliset palvelut

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

- 5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat
- 5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen
- 5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus
- 5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

6 Omavalvonnan toimeenpano

- 6.1 Henkilöstö
- 6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu
- 6.3 Lääkehoito
- 6.4 Ravitsemus
- 6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy
- 6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 6.7 Kemikaalit
- 6.8 Toimitilat
- 6.9 Monialainen yhteistyö

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön omavalvonnan menettelytavat ja toimenpiteet sekä palveluiden tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omavalvonnan käsikirja, johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa, jolla parannetaan palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Perheoikeudelliset palvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut / Lapsiperhepalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Aleksanterinkatu 18 A, 3.krs, 15140 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: johtava lastenvalvoja Jaana Nyman ja tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 044 416 3725 (Jaana Nyman) ja 044 440658 Niina Viholainen

Vastuuhenkilön sähköposti: jaana.nyman@paijatha.fi niina.viholainen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perheoikeudelliset palvelut vastaavat lastenvalvojapalveluista sekä järjestävät lapsen ja vanhemman väliset valvotut tai tuetut tapaamiset tai valvotut vaihdot lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen tai tuomioistuimen päätöksen mukaisesti.

Lastenvalvojapalvelut tuotetaan yhdessä toimipisteessä, joka sijaitsee Lahden keskustassa. Palvelu toteutuu ajanvarauksella maanantaista perjantaihin klo 9- 15 välillä. Lastenvalvojapalvelut vastaavat lapsen vanhemmuuden selvittämisestä, lapsen huoltoon, asumiseen, tapaamisoikeuteen ja/tai elatukseen liittyvien sopimusten laatimisesta ja vahvistamisesta, adoptineuvontaan ohjaamisesta, lapsen ja vanhemman olosuhteiden selvittämisestä tuomioistuimen pyynnöstä sekä muusta sosiaalihuoltolain mukaisesta ohjauksesta ja neuvonnasta.

Asiakkaat hakeutuvat lastenvalvojapalveluun itse ja palvelut toteutuvat pääsääntöisesti läsnäolopalveluna.

Ajanvarauksen, ohjauksen ja neuvonnan puhelinpalvelu 044 482 0341 palvelee maanantaista torstaihin klo 11-12 välisen ajan. Asiakkailla on mahdollisuus käydä allekirjoittamassa esim. puhelimitse neuvotellut sopimukset maanataista torstaihin klo 9-12 välisenä aikana. Lastenvalvoja on informoinut asiakasta, minkä ajan sopimukset voivat odottaa allekirjoitusta. Lastenvalvojapalveluissa toteutuu kerran kuukaudessa ns. walk in -palvelu, joka on tarkoitettu elatussopimusten laatimiseksi tai jatkamiseksi tilanteessa, että elatusvelvollisen puutteellinen elatuskyky perustuu Kelan etuuksiin. Walk in -palvelu toteutuu joka kuukauden 3. keskiviikko klo 9-11 välisenä aikana vuoronumeroperiaatteella.

Valvottujen tapaamisten tapaamispaikat sijaitsevat Lahdessa ja Hollolassa. Palvelu toteutuu sosiaalihuoltolain 27 §;n mukaisena palveluna ja siitä tehdään erillinen päätös. Asiakkaat ottavat palveluun itse yhteyttä sopimuksen tai päätöksen perusteella. Tapaamispaikat ovat avoinna maanantaista perjantaihin klo 8-18 välillä sekä parittomina lauantaina klo 8-16. Tapaamiset toteutuvat sopimuksen tai päätöksen edellyttämällä tavalla ja poikkeustilanteissa palvelu voidaan ostaa ostopalveluna palvelua tuottavalta sosiaalihuollon toimijalta.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta on vastannut lasten ja nuorten hyvinvoinnin tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen sekä perheoikeudellisten palveluiden johtava lastenvalvoja Jaana Nyman. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaavat edellä mainittujen henkilöiden lisäksi sekä lastenvalvojapalveluiden että valvottujen tapaamisten henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja henkilöstöä tiedotetaan siihen tehdyistä muutoksista.

Perheoikeudellisten palveluiden henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen siten, että omavalvontasuunnitelman sisällöstä on keskusteltu yhdessä työryhmien kanssa sekä päivitetty palvelukohtaiset riskit. Henkilöstö toteuttaa päivittäistä omavalvontaa siten, että kun he havaitsevat palveluiden toiminnassa tai ohjeistuksessa puutteita tai huomautettavaa, he tuovat sen esihenkilöiden tiedoksi tai ilmoittavat asiasta hyvinvointialueen ilmoituskanavan Laatuportin kautta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä lastenvalvojapalveluiden että valvottujen tapaamisten yksiköissä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan neljän kuukauden välein. Tehdystä seurannasta laaditaan selvitys.

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

Perheoikeudellisissa palveluissa yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa hyvinvointialueen turvallisuusyksikkö, tulosyksikköpäällikkö ja johtava lastenvalvoja sekä yksikköihin nimetyt turvallisuustyöryhmät (lastenvalvojapalvelut sekä valvotut tapaamiset).

Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan riskien arvioinnin sekä toiminnassa havaittujen riskitekijöiden perusteella. Riskikartoitus laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja sitä päivitetään säännöllisesti tai silloin, kun on syytä arvioida riskejä uudelleen muuttuneen tilanteen myötä. Riskikartoituksessa arvioidaan tunnistettujen riskien todennäköisyyttä, suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan erillisen värimatriisin avulla. Riskien hallinnassa noudatetaan hyvinvointialueen sekä lapsiperhepalveluiden yhteisiä turvallisuusohjeita sekä raportoidaan uusista mahdollisista riskeistä toiminnassa.

Perheoikeudellisten palveluiden toimintaympäristön turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti turvallisuuteen ja riskien arviointiin liittyvien asioiden käsittelemiseksi. Yksiköihin on laadittu omat turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joita päivitetään säännöllisesti tai tarvittaessa. Lastenvalvojapalveluissa on käytössä kulunvalvonta, kameravalvonta sekä henkilöstöllä henkilökohtaiset turvapainikkeet. Valvotuissa tapaamissa henkilöstöllä on myös henkilöskohtaiset turvapainikkeet.

Yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa hyvinvointialueen turvallisuus- ja riskien hallinnan yksikkö. Hyvinvointialueelle on laadittu erillinen valmiussuunnitelma poikkeustilanteita varten.

Riskienhallinnan menettelytavat

Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstö- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä ennaltaehkäistään ja havainnoidaan arjen käytännössä sekä saatujen palautteiden, epäkohta- tai vaarailmoitusten perusteella. Palvelussa on käytössä sähköinen riski- ja vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmä (Laatuportti), johon saapuneet ilmoitukset esihenkilö käsittelee työyhteisön kanssa ja tarvittaessa ohjaa tiedoksi ja/tai käsiteltäväksi organisaation muille tahoille.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvien riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä varmistetaan ja vahvistetaan lisäämällä henkilöstön turvallisuuteen liittyvää osaamista täydennyskoulutuksella, turvallisuusasioita kertaamalla ja harjoittelemalla sekä työyhteisön sisäisissä palavereissa keskustelemalla. Yksikön turvallisuustyöryhmä huoleh tii turvallisuuteen liittyvien ohjeistusten päivittämisestä. Perheoikeudelliset palvelut osallistuvat toimintaympäristönsä turvallisuustyöryhmiin, joiden tehtävänä on huolehtia siitä, että yksiköiden turvallisuuteen liittyvät asiat ja mahdolliset riskit on huomioitu sekä siitä, että henkilöstö osaa toimia poikkeuksellisissa tilanteissa.

Henkilöstö on tietoinen lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista, jotka liittyvät asiakasturvallisuuteen. Asiasta muistuteaan yksiköiden kokouksissa sekä hyvinvointialueen sisäisillä internet-sivuilla.

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 asiakkan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus epäkohdista ja haitta- ja vaaratapahtumista tehdään Laatuportissa.

Asiakas tai läheinen voivat tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ilmoituksen asiakkaan vaaratilanneilmoituksen palveluun liittyvästä vaaratilanteesta.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalla asiakasturvallisuusriskien 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.

Henkilöstö on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan riski- tai vaaratilanteista esihenkilölleen jatkotoimenpiteitä varten. Kaikki riski- ja vaaratapahtumat tai läheltä piti -tapahtumat käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi ja tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon ja/tai työnantajan tuvallisuusyksikön palveluita asioiden käsittelemiseksi ja turvallisuudentunteen palauttamiseksi.

Perheoikeudellisissa palveluissa vaaratapahtumien käsittely toteutuu tilanteen mukaisesti. Mikäli kyseessä on akuutti ja/tai vakava tilanne, asiakastyö keskeytetään ja varmistetaan henkilöstön ja yleinen turvallisuus. Akuutissa tilanteessa hyödynnetään terveydenhuollon palveluita, mm. ensihoitoa tai muuta kriisiapua. Vaaratapahtumien jälkeisestä jälkihoito arvioidaan tapahtuman perusteella ja tarvittaessa hyödynnetään terveydenhuollon ja/tai organisaation muita tukipalveluja tilanteen läpikäymiseksi. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset käydään henkilöstön ja tarvittaessa organisaation turvallisuusyksikön tai ylemmän tahon kanssa läpi ja saatua tietoa hyödynnetään riskien ennakoinnissa jatkossa.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset käsitellään kohtuullisessa ajassa henkilöstön kanssa. Käsittelyn yhteydessä työyksiköissä laaditaan kehittämistoimenpiteitä, jotta vastaavanlaiselta tapahtumalta jatkossa vältytään. Laadittuja kehittämistoimenpiteitä arvioidaan säännöllisesti yksikön käytännön arjessa, tiimeissä, työkokouksissa ja turvallisuustyöryhmän kokouksissa.

Asiakasturvallisuusilmoitusten 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.

Perheoikeudellisissa palveluissa varautuminen mahdollisiin vakaviin vaaratapahtumiin ja poikkeustilanteisiin on huomioitu yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa, johon liittyy myös kauppakeskus Trion yleinen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Henkilöstön osaaminen poikkeustilanteissa toimimiseksi varmistetaan säännöllisillä ja suunnitelmallisilla poistumisharjoituksilla sekä erillisellä uhka- ja vaaratilanteen toimintaohjeistuksella. Lähiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijät ovat perehtyneet yksikön turvallisuusohjeisiin sekä vakavan vaaratapahtuman ilmoitusohjeisiin.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa tilanteen jälkihoito käsitellään ja puretaan samana päivänä ja henkilöstöllä on mahdollisuus käydä tilanne läpi. Työyhteisö tarjoaa välittömän psykososiaalisen tuen ja yksikön esihenkilö jatkaa asian käsittelyä mahdollismman pian ja tarvittaessa huolehtii työntekijän ohjautumisesta työterveyshuoltoon. Esihenkilö huolehtii myös muista tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Tapahtumasta tehdään ilmoitus Laatuporttiin ja tarvittaessa tarkistetaan yksikön uhka- ja vaaratilanneohje. Hyvinvointialueen sisäiset internet-sivut sisältävät vaaratapahtumien ennaltaehkäisyn ja käsittelyn ohjeistuksia.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstön asiakasturvallisuusosaaminen varmistetaan perehdytyksen, tiedottamisen, kertaamisen ja täydennyskoulutuksen avulla. Osalla henkilöstöstä on turvallisuustaitoihin liittyvää koulutusta ja käytännön harjoittelua, mm. uhkaavan asiakkaan kohtaaminen, turvalliset otteet (mapa).

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Henkilöstöä on perehdytetty ja koulutettu asiakastietojen käsittelyä koskevaan lainsäädäntöön ja kirjaamisessa noudatetaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon kirjaamisohjeita. Lastenvalvojapalveluissa kirjaaminen toteutuu rakenteellisten ja määrämuotoisten lomakkeiden avulla. Valvottujen tapaamisten kirjaaminen toteutuu sosiaali-Lifecaressa määrämuotoisena asiakastyön kirjaamisena.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstö noudattaa organisaation tietosuojaan ja -turvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä ja yleisiä ohjeistuksia sekä huolehtii siitä, että asiakastietoja ei ole sivullisten saatavilla tai nähtävillä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työskentelypisteessä ei ole esillä asiakasturvallisuutta vaarantavaa henkilötietoa. Asiakastiedot, työpuhelimet, ammattikortit säilytetään lukituissa tiloissa silloin, kun niitä ei käytetä työtehtävässä. Henkilöstö suorittaa säännöllisesti työnantajan edellyttämät tietosuojaan ja -turvaan liittyvät koulutukset kahden vuoden välein.

Tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen on asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaava johtaja ja johtava lastenvalvoja Jaana Nyman vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä.

Palveluntuottajilta edellytetään tietoturvallista toimimista, joka huomioidaan ostopalvelusopimuksia laadittaessa.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Perheoikeudellisten palveluiden henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan saadun asiakaspalautteen, henkilöstön työmäärän ja palveluun pääsyyn liittyvän tiedon perusteella. Lähtökohtana on, että asiakkaat saavat asiakasajat kohtuullisena pidetyn odotusajan jälkeen ja palveluntarpeeseen kyetään vastaamaan. Yksikön esihenkilö seuraa asiakastyön toteutumista ja tarvittaessa keskustelee henkilöstöresurssin tarpeesta tulosyksikköpäällikön kanssa.

Perheoikeudellisissa palveluissa ei ole käytetty määräaikaisia sijaisia. Avoimet virat tai toimet on täytetty sijaisresurssein viran tai toimen vakinaiseen täyttämiseen saakka. Myöskään vuokrattua tai alihankittua työvoimaa ei ole tarve käyttää oman henkilöstön täydentämiseksi.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys on varmistettu toiminnan suunnittelussa, esim. vuosilomasuunnittelu. Henkilöstön akuuteissa poissaoloissa toiminnat on turvattu asiakastyön järjestelyillä.

-

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen/määräaikainen)	Mitoitus
Lastenvalvoja	8	vakituinen	8
Palvelusihteeri	1	vakituinen	1
Lähihoitaja	4	vakituinen	4
Perheohjaaja	1	vakituinen	1
Johtava lastenvalvoja	1	vakituinen	1

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan 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.

Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstön kelpoisuudesta on säädetty sosiaalihuoltolaissa sekä sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa uuden henkilön perehdytyksen vastuu on esihenkilöllä, mutta tehtävien käytännön perehdyttämiseen osallistuu koko henkilöstö. Esihenkilö seuraa perehtymistä ja käy säännöllisesti perehtymiskeskusteluja uuden henkilön kanssa.

Uusi henkilö osallistuu työnantajan ja organisaation perehdytystilaisuuksiin ja perehdyttäminen toteutuu suunnitelmallisesti ja organisaation perehtymismateriaalia (mm. Intra, Vuorlearning) hyödyntäen. Yksiköllä on myös omat kirjalliset perehtymisohjeet käytännön työtehtäviin ja asiakastyöhön.

Henkilöstön täydennyskoulutus toteutuu organisaation, yksikön oman tai yksilökohtaisen osaamisen lisäämisen suunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelman mukaan jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua vähintään kolmeen (3) täydennyskoulutuspäivään vuodessa.

Perheoikeudellisissa palveluissa ei työskentele tilapäisiä henkilöitä laillistetun sosiaalihuollon tehtävissä.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana käytännön asiakastyön ja työntekijätyön kautta. Esihenkilö käy vuosittain henkilöstön kanssa kehityskeskustelun, jossa työn tavoitteiden saavuttamista, osaamista ja täydennyskoulutuksen tarvetta arvioidaan työntekijän kanssa. Henkilöstön osaamista lisätään myös yksikön sisäisten kehittämispäivien sekä -tiimien avulla. Henkilöstön työskentelyn asianamukaisuutta seurataan saadun asiakaspalautteen perusteella tai käytännön arjessa. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Hyvinvointialueella on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää terveellisiä ja turvallisia työskentelyolosuhteita, työntekijöiden työkykyä sekä työyhteisöjen hyvinvointia. Toimintasuunnitelma kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista.

Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan muun muassa säännöllisillä lakisääteisillä terveystarkastuksilla, työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla henkilöstömittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla. Työterveyshuollon kanssa toteutettavat työpaikkaselvitykset ovat yksi keskeinen toimintapa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään vuosittain päivitettävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Lisäksi työturvallisuuden tilaa havainnoidaan jatkuvasti, ja havaituista puutteista tai poikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään työturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista turvallisuushavainnoista, läheltä piti -tilanteista, työ- ja työmatkatapaturmista sekä työssä havaituista epäkohdista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

Esihenkilöt käsittelevät saamansa työturvallisuusilmoitukset työturvallisuusilmoituksen käsittelyohjeen mukaan. Esihenkilön velvollisuus on tehdä henkilövahinkoihin johtaneista työ- ja työmatkatapaturmista ilmoitus tapaturmavakuutusyhtiöön Laatuportti-järjestelmän kautta.

6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu

Palveluiden ja hoidon tarpeen arviointi, suunnittelu ja yhteensovittaminen

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa. Asiakkaan tai potilaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö.

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

Perheoikeudellisissa palveluissa ei erikseen arvioida asiakkaan palvelun tarvetta, koska asiakkat hakeutuvat palveluun itse. Kaikkia palveluun hakeutuneita asiakkaita palvellaan.

Lastenvalvojapalveluissa asiakas voidaan tarvittaessa ohjata hyvinvointialueen muihin eropalveluja antavien yksiköiden tai kolmannen sektorin toimijan palveluihin. Tarvittaessa ja tapauskohtaisesti lastenvalvoja voi asiakastyössään konsultoida mm. perhesosiaalityön tai lastensuojelun työntekijää ennen lasta koskevan sopimuksen vahvistamista.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaan mahdollinen alkoholin riskikäyttö otetaan puheeksi mm.lasta koskevan olosuhdeselvityksen yhteydessä. Audit C -kysely ei kuitenkaan ole käytössä.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

6.4 Ravitsemus

Ravitsemushoidon toteuttamista ohjaavat kansalliset ravitsemussuositukset ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ravitsemuskäsikirja. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ravitsemusterveyden edistämisen suunnitelma antaa suuntaviivat eri toimijoiden toteuttamalle ravitsemusterveyden edistämistoiminnalle.

Perheoikeudellisissa palveluissa ei toteuteta ravisemushoitoa.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa infektioiden ennaltaehkäisy on huomioitu yksiköiden riskikartoituksessa sekä turvallisuus- ja pelatussuunnitelmassa. Asiakastapaamiset toteutuvat pääsääntöisesti asiakastoimistossa tai valv ottujen tapaamisten tiloissa.

Lastenvalvojan tehtäviin kuuluu myös kotikäyntejä, jotka liittyvät lapsen olosuhteiden selvittämiseen. Asiakasvastaanotoille ja tapaamispaikkoihin saattaa saapua aikuisia ja lapsia, joilla on infektioita.

Estääkseen infektioiden tartunnan tai leviämisen, yksikössä on saatavilla käsihygieniaan tarkoitettuja desinfiointiaineita ja -pyyhkeitä. Asiakastyön väleissä tai jälkeen henkilöstö pyyhkii lähityöskentelyalueen, esim. ovenkahvat. Yksikön siisteyspalvelu huolehtii asiakastilojen päivittäisestä siistimisestä ja tarvittaessa siistimisen

tiheyttä voidaan lisätä, esim. infektioiden aikana. Yksikön hygieniayhdyshenkilönä toimiin siisteyspalveluiden esihenkilö.

Yksikön henkilöstöllä on vastuu siitä, että infektiot ja tarttuvat sairaudet eivät leviä toiminnassa. Henkilöstön sairastuessa riittävästä poissaolosta toipumiseksi tulee huolehtia. Mikäli henkilöstö havaitsee tai saa tiedon asiakkaan mahdollisesta infektiosta tai tarttuvasta taudista, tulee asiasta välittömästi tiedottaa esihenkilöä ja muuta henkilökuntaa.

Perheoikeudelliset palvelut seuraa infektioiden ilmaantumista saadun tiedon ja poissaolojen seurannan perusteella.

Henkiöstö on perehdytetty infektioiden torjuntaohjeisiin ja tarvittavat ohjeistukset löytyvät toimintayksiköiden riskien kartoituksesta, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta sekä hyvinvointialueen intranetistä.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikön toimitilojen siivouspalvelut on järjestetty ostopalveluina. Tilojen siivous toteutuu palvelukuvauksen perusteella, jossa on määritelty päivittäin ja viikoittain toteutettavat siivoukset. Tarvittaessa siivouspalvelua voidaan lisätä erillisellä lisätyöpyynnöllä esim. infektioiden aikaan. Mikäli toimitiloissa tapahtuu akuutteja siivousta vaativia tapahtumia, henkilöstö siivoaa tilan tai tilaa lisäsiivouksen tapahtuman johdosta.

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.

Perheoikeudellissa palveluissa ei ole lääkinnällisiä laitteita.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnnan käsittelyssä. Prosesseilla varmistetaan muun muassa järjestelmien hallittu käyttöönotto, turvallisuus ja määrittelyiden toteutuminen sekä käyttöönottoon liittyvä viestintä ja koulutus.

Hyvinvointialueella on laadittu ICT-jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata kriittisten prosessien ja järjestelmien toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteet hoidetaan häiriönhallintaohjeen mukaisesti. Jos hyvinvointialueella havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Mikäli poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, poikkeamasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaan liittyvät käytännöt on kuvattu hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan asiakaskäynnin yhteydessä. Asiakasta informoidaan sosiaalihuollon kirjaamisvelvoitteesta sekä mahdollisesti tarvittavasta suostumuksesta asiakastiedon pyytämiseen toiselta viranomaiselta.

Asiakastyössä teknologian hyödytäminen asiakkaan tarpeet huomioiden toteutuu esim. asiakastietojen ja -sopimusten välittämisenä Turvapostin välityksellä. Koska perheoikeudellisiin palveluihin hakeutuminen on asiakkaille vapaaehtoista, palvelu perustuu asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiselle.

Henkilöstö on perehdytetty työssä käytettävien teknologialaitteiden (it-laitteet, puhelin, sovellukset, etävastaanotot, tiedotuskanavat) käyttöön. Laitteiden ohjeistukset ovat saatavilla myös hyvinvointialueen intranetistä. Mahdollisessa vikatilanteissa tai pitkissä huoltoviiveissä toimitaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan ja tarvittaessa hyvinvointialue järjestää palveluyksiköihin tilapäiset laitteet välttämättömän asiakastyön turvaamiseksi.

Esihenkilön vastuulla on, että henkilöstö on tietoinen asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön sekä jatkuvasta käyttöön liittyvästä osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä. Asioita seurataan palveluyksikön arjessa ja mahdollisia osaamisen ja täydennyskoulutuksen tarpeita arvioidaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Myös tietojärjestelmien ylläpitäjä huolehtii koulutuksellaan ja perehdytyksellään siitä, että henkilöstö osaa ja on tietoinen järjestelmän käyttöön liittyvistä ohjeistuksista sekä päivitysten jälkeisisistä muutoksista ohjelmistossa.

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.

Perheoikeudellisten palveluiden käytössä olevat kemikaalit on raportoitu toimintayksiköiden turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa.

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.

Lastenvalvojapalvelut toimivat keskistetysti Lahden keskustassa, kauppakeskus Trion rakennuksessa. Valvottujen tapaamisten tapaamispaikat sijaitsevat Lahdessa ja Hollolassa.

Lastenvalvojat ottavat asiakkaita vastaan asiakastilassa (työhuoneessa), joka huomioi yksityisyydensuojan. Lastenvalvojien työtilat on suunniteltu niin, että asiakkaat ovat aina oven läheisyydessä, jolloin poistuminen on sujuvaa ja tarvittaessa turvallista. Työntekijät ovat pääsääntöisesti työpöydän takana, jossa sijaitsee myös hätäpoistumisreitti toiseen tilaan.

Vastaanotolle saapuvat asiakkaat odottavat odotustilassa, jossa on muitakin palveluun saapuneita asiakkaita. Asiakkaat kutsutaan nimeltä asiakastilaan. Vastaanottotilat ovat äänieristetyt, mutta toisinaan kovaääninen puhe saattaa kuulua käytävään tai toiseen asiakastilaan. Lastenvalvojan tietokoneen näyttö ei ole asiakkaaseen päin ja tarvittaessa tietokone lukitaan, jos huoneesta joudutaan poistumaan tilapäisesti, esim. toista työntekijää konsultoitaessa. Työpisteessä ei säilytetä näkyvillä arkaluontoista tietoa. Työpäivän jälkeen asiakastyöhön liittyvät asiakasasiakirjat, työntekijän ammattikortti ja työpuhelin säilytetään lukitussa tilassa. Myös työhuoneen ovi on lukossa aina, kun siellä ei työskennnellä.

Valvotuissa tapaamisissa asiakasvastaanotot on järjestetty niin, että lähtevän ja saapuvan asiakkaan välillä on riit tävä aika yksityisyydensuojan turvaamiseksi. Tapaamispaikoissa on erilliset henkilöstön toimistotilat, joihin asiakkailla ei ole pääsyä. Toimistotiloissa ei säilytetä näkyvillä arkaluontoista tietoa ja asiakastyöhön liittyvät asiakasasiakirjat, työntekijän ammattikortti ja työpuhelin säilytetään lukitussa tilassa. Toimistotilojen ovet ovat lukossa aina, kun siellä ei työskennnellä.

Perheoikeudellisten toimitilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan käytännön arjessa sekä ilmoittamalla havaituista epäkohdista esihenkilölle tai Laatuportin avulla. Toimitilojen terveellisyyttä ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti riskien kartoituksen sekä hyvinvointialueen, työterveyden ja työsuojelun työpaikkakäyntien yhteydessä. Mikäli toimitiloissa havaitaan terveyteen tai turvallisuuteen liittyviä puutteellisuuksia, esihenkilön vastuulla on, että toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ryhdytään välittömästi.
Toimitilojen ylläpidosta vastaavat hyvinvointialueen tilapalvelut sekä vuokranantaja Citycon lastenvalvojapalveluiden osalta. Toimitilojen huolto ja vikailmoitusten käsittely toteutuu ilmoitusten perusteella ja riippuen huollon tai vikailmoituksen kiireellisyydestä.

Hyvinvointialueen tilapalvelut hyväksyy toimitilat. Lastenvalvojien toimitila on hyväksytty toukokuussa 2025 ja valvotujen tapaamisten toimitilat maaliskuussa 2020.

Toimitilojen kannalta todetut keskeiset havainnot:

Perheoikeudellisissa palveluissa ei vielä ole mahdollista tietoturvallisiin etätapaamisiin. Yksikössä on suunnitteilla etätapaamisten mahdollistaminen Bepro -alustan avulla. Henkilöstö huolehtii siitä, että käytössä olevan asiakastietojärjestelmän (sosiaali-effica ja sosiaali-Lifecare) käyttö on asianmukaista ja tietoturvallista. Mikäli henkilöstö käyttää ammattikorttia em. ohjelmissa, huolehditaan siitä, että korttia säilytetään lukitussa tilassa, silloin kun se ei ole käytössä.

6.9 Monialainen yhteistyö

Perheoikeudelliset palvelut toimivat tarvittaessa kansallisessa yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön (STM), terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja kansaneläkelaitoksen (Kela) kanssa.

Hyvinvointialueen keskeisiä yhteistyötahoja ovat perhe- ja sosiaalipalveluihin kuuluvat toimialat, kuten perhesosia alityö ja lastensuojelu, lasten ja nuorten hyvinvoinnin organisaatioon kuuluvat neuvolapalvelut, arjen tuen palvelut sekä alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa toteutuva perheasioiden sovittelu.

Lastenvalvojapalveluissa keskeisiä yhteistyötahoja ovat myös muut hyvinvointialueet (virka-avut), käräjäoikeus, oikeusaputoimisto, Digi- ja väestötietovirasto sekä THL:n oikeusgenetiikka. Monialainen yhteistyö toteutuu myös palvelujen asiantuntijatyöryhmissä sekä yhteistyössä kolmannen sektorin (yksityisten) toimijoiden kanssa.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutuu ja perustuu asiakkaan asian edistämiseksi ja asiakkaan suostumuksella.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaiden asiallinen kohtelu toteutuu viranomaiselle kuuluvan velvollisuuden ja hyvän hallinnon mukaisesti. Henkilöstö on perehdytetty asiakastyöhön ja asiakastyön toteuttamista arvioidaan säännöllisesti yksikön arjessa sekä saatujen asiakas ja henkilöstöpalautteiden avulla.

Asiakkaita on informoitu antamaan palautetta saamastaan palvelusta tai tarvittaessa tekemään muistutus hyvinvointialueelle tai kantelu lupa- ja valvontaviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan. Yksikön esihenkilö vastaanottaa saapuneen asiakaspalautteen, muistutuksen tai kantelun ja antaa asiakkaalle vastauksen hyvän hallinnon edellyttämässä ajassa. Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja niistä saadut vastaukset käsitellään myös henkilöstön kanssa.

Perheoikeudellisten palveluiden työntekijät ovat vastuussa omasta toiminnastaan asiakastyössä. Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, asiasta on välittömästi ilmoitettava esihenkilölle, joka ryhtyy toimenpiteisiin asian käsittelemiseksi. Mikäli asiaton kohtelu koskee työntekijää, asia selvitetään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa joko yhdessä tai erikseen. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan muistuksen tai kantelun suhteen. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa työntekijää, asiasta keskustellaan työntekijän ja esihenkilön kanssa. Lähtökohtaisesti työntekijän vaihto on mahdollinen. Epäasiallisesti toimineen työntekijän kohdalla asian käsittelyssä toimitaan hyvinvointialueen toimintaohjeiden mukaisesti.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Palvelun toteuttaminen perustuu asiakkaan omaan pyyntöön, tarpeeseen ja vapaaehtoisuuteen. Valvotuissa tapaamisissa palvelun toteuttaminen toteutuu lapsen ja vanhemman lakisääteiseen oikeuteen.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaat varaavat itse ajan palveluun. Lastenvalvojapalveluun pääsemistä seurataan annetun asiakasajan seurannalla. Mikäli asiakasaikojen saamisessa havaitaan kasvanutta viivettä, asiaan kiinnitetään huomiota ja pyritään tekemään toimenpiteitä, joiden avulla viivettä pystytään lieventämään.

Valvotuissa tapaamissa asiakasaikojen pystytään antamaan sopimuksen/päätöksen edellyttämällä tavalla ilman v iivettä.

Perheoikeudellisiin palveluihin ei ole asetettu lakiin liittyvää määräaikaa, joka liittyy palveluun pääsyyn. Mikäli palveluun pääsyyn syntyisi jonoa tai ruuhkaa, yksikön esihenkilö selvittää tilannetta ja arvioi toimenpiteiden tarpeita tulosyksikköpäällikön kanssa jonotilanteen tai ruuhkan purkamiseksi.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakas ja asianosainen on osallinen itseä koskevan asian käsittelyssä perheoikeudellisissa palveluissa. Asiakkaalla ja asianosaisella on oikeus saada nähtäväksi häntä koskevat asiakaskirjaukset sekä sopimukset tai pyytää niistä kopiot. Asiakkaalla ja asianosaisella on oikeus saada lastevalvojapalveluissa allekirjoitetut sopimukset ja vahvistetut päätökset mukaansa. Myöhemmin pyydettävät asiakasasiakirjat pyydetään hyvinvointialueen internetsivuilla olevalla sähköisellä tietopyyntölomakkeella. Asiakasasiakirjojen luovutuspyynnöt ja luovutukset kirjataan sosiaali-Lifecareen ja niiden luovuttamisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Mikäli asiakkaan asiaa käsittelevällä lastenvalvojalla on tarve olla yhteyksissä johonkin muuhun yhteistyötahoon, tämä toteutuu vain asiakkaan suostumuksella.

Palvelun kehittäminen toteutuu lainsäädännön, valtakunnallisen ohjauksen, hyvien käytänteiden sekä saadun palautteen perusteella.

Valvotuissa tapaamissa on toteutettu ja toteutetaan asiakastyytyväisyyskyselyjä noin kahden vuoden välein.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa lastenvalvojapalvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia, mutta tarvittaessa lastenvalvojalla on velvollisuus saattaa lapsen asia (lapsen edun mukaisesti) tuomioistuimen ratkaistavaksi kanteen avulla. Sopimusasioissa asianosaiset ovat sopimusosapuolia, mutta lastenvalvojan virkavastuulla on varmistaa, että sovittavat sopimukset ovat lapsen edun mukaisia. Tarvittaessa asiakas ohjataan muihin palveluihin, kuten oikeusaputoimistoon ja tuomioistuimeen.

Valvotuissa tapaamisissa tapaamisten valvonta toteutuu tapaamisen lajin (valvottu tai tuettu tapaaminen tai valvottu vaihto) edellyttämällä tavalla. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta saatetaan tarvittaessa rajoittaa esim. tapaamisen keskeyttämisenä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan esim. tilanteessa, jossa asiakkaan käyttäytyminen estää asian käsittelyn palvelussa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että palvelusta on riittävästi saatavissa tietoa hyvinvointialueen internetsivuilla sekä palvelun ohjauksen ja neuvonnan puhelinnumero 044 482 0341 on helposti saatavilla.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaita informoidaan heidän käytössään olevista eri oikeusturvakeinoista. Informointi toteutuu asiakastyön yhteydessä ja yksikköä koskevilla internetsivuilla. Yksikön esihenkilö vastaa saatuun palautteeseen ja muistutukseen hyvän hallinnon mukaisessa ajassa. Yksikön esihenkilö valmistelee

kanteluvastauksen tulosyksikköpäällikölle ja perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialajohtaja antaa kanteluvastauksen lupa- ja valvontaviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan. Saapuneet asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja kanteluvastukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa palvelun kehittämiseksi.

Yksikön esihenkilö on vastuussa palautteiden, muistutusten ja kanteluiden käsittelystä.

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.

Lastenvalvojapalveluissa sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat nähtävillä yksikön asiakastilassa ja asiakasvastaanottotiloissa. Tapaamispaikoissa yhteystiedot ovat nähtävillä asiakkaille varatuilla ilmoitustauluilla.

Yhteystietojen nähtävällä olosta huolehtiminen on henkilöstön ja yksikön esihenkilön vastuulla.

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.

Tarvittaessa valvottujen tapaamisten sosiaalipalvelua ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelujen hankinta toteutuu hyvinvointialueen kilpailutetuilta sopimuskumppaneilta.

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 omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseksi.

Perheoikeudellisten palveluiden palautelinkki sijaitsee hyvinvointialueen palveluita koskevilla internetsivuilla. Yksikön esihenkilö käsittelee saadun palautteen välittömästi ja on tarvittaessa yhteyksissä palautteen antajaan. Yksittäistä työntekijää koskeva palaute käydään työntekijän kanssa läpi, mutta palautteessa oleva asia annetaan myös koko työyhteisön tietoon asiakaspalvelun kehittämiseksi. Suullisesti saatu asiakaspalaute jaetaan koko työyhteisön kanssa, mutta sitä ei erikseen kirjata.

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.

Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstö perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja siinä olevia asia- tai aihekokonaisuuksia käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa tai kehittämipäivissä säännöllisin väliajoin.

Omavalvontasuunnitelma sijaitsee yksikön palvelusihteerin tiloissa yhdessä muiden yksikköä koskevien asiakirjojen kanssa hyvinvointialueen verkkosivuilla. Asiakastilassa on maininta, mistä omavalvontasuunnitelman voi saada luettavaksi.

- *Kuvaa, mitkä ovat yksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä. Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.*

- *Kuvaa, miten palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.*

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiv
Päihtyneet tai aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat	Vaara-ja uhkatilanneohjeet, ennakointi, turvapalvelut,		
Toimimattomat it-laitteet tai asiakastyön sovellukset	Säännölliset päivitykset,		

Tietoturvaan tai -suojaan liittyvät virheet	Yhden asiakasasian käsittely kerrallaan, lukitut tilat asiakasasiakirjoille,		
Riittämätön äänieristys asiakasasioiden käsittelemiseksi			

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