

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päiväkeskus

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 terveysten palveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@pajatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Päiväkeskus

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Kauppakatu 7, 15140 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Jani Huovinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 0503836384

Vastuuhenkilön sähköposti: jani.huovinen@pajatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tässä omavalvontasuunnitelmassa käytetään käsitettä **henkilö** silloin, kun virallista asiakkuutta ei ole.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa asunnottomille, päihteiden käyttäjille sekä muuten palveluiden ulkopuolelle jääneille suunnatun päiväkeskustoiminnan. Toiminta on sosiaalihuoltolain 24 b § ([29.12.2022/1280](#)) mukaista päiväkeskuspalvelua, matalan kynnyksen arjen ja toimintakyvyn tukea. Suunnitelma koskee kaikkia päiväkeskuksessa toteutettavia palveluja, menetelmiä ja asiakastyötä sekä niihin liittyviä turvallisuus-, laatu- ja tietosuojakäytäntöjä.

Päiväkeskus tarjoaa matalan kynnyksen, päihteiden käytöstä riippumatonta kohtaamistoimintaa. Toimintaan sisältyy henkilöiden yksilöllinen ohjaus ja tuki elämäntilanteeseen liittyvissä asioissa, neuvonta palveluihin hakeutumisessa sekä tilanteenmukainen motivointi muutostyöhön. Palvelu ei edellytä sitoutumista eikä asiakkuuden virallistamista.

Päiväkeskus tarjoaa henkilöiden perustarpeita tukevia palveluja, kuten peseytymis- ja hygieniapalvelut, pyykinpesumahdollisuuden sekä aamupala ja välipalatarjoilua. Toimintaan kuuluu myös turvallinen sisätila levähtämiseen ja suojaan sääolosuhteilta.

Päiväkeskukselta otetaan tarvittaessa yhteydenotto sosiaalihuoltoon, terveydenhuoltoon tai muiden viranomaisten palveluihin yhdessä henkilön kanssa. Päiväkeskuksen toimintaympäristön turvallisuus, henkilöiden ja henkilökunnan turvallisuus sekä tilaturvallisuus varmistetaan organisaation ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti. Päiväkeskuksella on vartija turvaamassa arkea.

Päiväkeskuksen toiminta-ajatuksena on tukea henkilöiden toimintakykyä, osallisuutta ja hyvinvointia matalan kynnyksen palveluna. Toiminta tukee henkilöiden arjessa selviytymistä ja yhteiskunnallista osallisuutta heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Päiväkeskuksen toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, yhdenvertaisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Toiminta toteutuu sekä yhteisöllisenä että yksilöllisesti tapaamisina.

Palvelut tuotetaan päiväkeskuksen omissa toimitiloissa läsnäpalveluna. Päiväkeskukselta tehdään myös etsivää työtä. Etsivä työ on kohtaamista ihmisen omassa elinympäristössä esim. kadut, ostoskeskuksen, julkiset tilat. Toiminta perustuu kasvokkaiseen ohjaukseen, yhteisölliseen toimintaan ja henkilöstön läsnäoloon. Päiväkeskuksen toimintaan ei pääsääntöisesti sisälly etäpalveluja.

Päiväkeskuksen palvelut tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana. Päiväkeskus tekee tarvittaessa yhteistyötä muiden hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa asiakkaan tarpeen mukaisesti.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa tulossyksikköpäällikkö yhteistyössä palveluesihenkilöiden kanssa. Vastuutahot vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja vastaa päiväkeskuksen toimintaa sekä lainsäädännön ja viranomaisohjeiden vaatimuksia.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan ja kehittämiseen esimerkiksi työ- ja tiimipalavereissa. Osallistaminen varmistaa, että suunnitelma perustuu käytännön työhön, tunnistettuihin riskeihin ja arjen toimintatapoihin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa, ohjeistuksissa tai vastuuhenkilöissä tapahtuu olennaisia muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä, ja muutokset käydään tarvittaessa yhdessä läpi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista varmistetaan osana päivittäistä toimintaa. Suunnitelman sisältö käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa muun muassa kokouksissa ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Toteutumista seurataan havainnoinnin, palautteen sekä tarvittaessa kirjattujen poikkeamien kautta. Havaitut kehittämistarpeet käsitellään yhdessä, ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Näin varmistetaan, että omavalvonta on kiinteä ja systemaattinen osa päiväkeskuksen ja etsivän työn toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat pidetään yksiköissä julkisesti nähtävillä päiväkeskuksen ilmoitustaululla, ja ne julkaistaan myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että palvelujen käyttäjillä ja sidosryhmillä on mahdollisuus tutustua suunnitelmiin ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelman tarkastamiselle ja päivittämiselle on laadittu yhteinen aikataulu, joka on kirjattu tulossyksikön vuosikelloon. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein. Suunnitelman ajantasaisuutta tarkastellaan lisäksi aina, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia tai seurannan perusteella ilmenee kehittämistarpeita.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan päiväkeskuksen arjessa säännöllisesti. Seuranta perustuu päivittäiseen havainnointiin, henkilöstö- ja asiakaspalautteisiin sekä tarvittaessa kirjattuihin poikkeamiin ja ilmoituksiin. Omavalvontasuunnitelman sisältö käsitellään säännöllisesti yksikön työ- ja tiimipalavereissa sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä, mikä varmistaa sovittujen toimintatapojen noudattamisen.

Tulossyksikkö seuraa omavalvonnan toteutumista hyvinvointialueen yhteisten periaatteiden sekä oman toiminnan tarpeiden mukaisesti. Omavalvonnan kautta esiin nousseita havaintoja ja niiden perusteella tehtyjä kehittämistoimenpiteitä käsitellään yksikön palavereissa sekä johtoryhmässä.

Omavalvontasuunnitelmaan kootut asiat ovat toiminnassa jatkuvasti seurattavia kokonaisuuksia, kuten asiakas- ja työntekijäpalautteet sekä käytössä olevat palautekanavat ja seurantajärjestelmät. Omavalvonnan havaintojen perusteella sovitaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan. Tulossyksikön henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan omavalvonnan toteutumisen seurantaan sekä kehittämis ehdotusten esille tuomiseen palvelun laadun parantamiseksi.

Riskienhallinnan menettelytavat

Päiväkeskuksen toiminnan riskienhallinnasta vastaa palveluesihenkilö Kaukovuo Terhi. Hän huolehtii riskienhallinnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja raportoinnin organisoinnista. Riskienhallinta on kiinteä osa yksiköiden päivittäistä johtamista, ja sitä käsitellään säännöllisesti työ- ja tiimipalavereissa, joissa arvioidaan havaittuja riskejä, poikkeamia sekä turvallisuuteen liittyviä tilanteita.

Yksiköissä on laadittu kirjallisia ohjeistuksia erilaisiin haasteellisiin ja poikkeaviin asiakastilanteisiin. Näitä ovat muun muassa ohjeet kuolemantapauksen varalle yksikössä, aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen sekä etsivän työn erityistilanteisiin. Ohjeistusten tavoitteena on tukea henkilöstön turvallista toimintaa ja yhdenmukaisia käytäntöjä.

Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri. Henkilöstöä, asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan tuomaan esille havaintoja, kokemuksia ja kehittämistarpeita. Yksiköissä viestitään aktiivisesti havaintojen merkityksestä toiminnan laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Henkilöstön osallistamiseen, motivointiin ja tiedottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota, ja tavoitteena on, että jokainen ymmärtää riskienhallinnan merkityksen osana työturvallisuutta, työhyvinvointia ja jaksamista.

Riskien arviointi toteutetaan yksiköissä koko työtiimin yhteisenä toimintana. Jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia, riskejä ja kehittämistarpeita sekä osallistua ratkaisujen etsimiseen. Yksiköissä on nimetty turvallisuuvastaava, ja turvallisuuden toteutumisesta vastaavat yhteisesti yksikön henkilöstö ja esihenkilö.

Vaaratekijöiden tunnistamisessa huomioidaan päivittäisen perustyön lisäksi poikkeavat tilanteet, kuten erilaiset haastavat asiakastilanteet, loma-ajat, vaihtelevat työvuorot sekä sijaisten ja harjoittelijoiden käyttö. Riskienhallinta perustuu ennakointiin ja jatkuvaan tilannearvioon.

Riskienhallinnan tukena hyödynnetään useita toimintaan liittyviä dokumentteja, ohjeita ja prosesseja, kuten riskikartoituksia, uhka- ja väkivaltatilanneohjeita, perehdytysmateriaaleja, Laatuportin ohjeistuksia, sisäisen valvonnan käytäntöjä, viranomaisvastuita koskevia ohjeita, sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuutta koskevaa ohjeistusta, pelastus- ja turvallisuussuunnitelmia, asiakirjojen käsittelyohjeita, ydinprosessien kuvauksia, tietohuolto-ohjetta sekä perehdytysohjeita.

Yksikössä on laadittu oma turvallisuussuunnitelma, jossa on huomioitu toiminnan erityispiirteet. Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Nimetyt turvallisuuvastaavat koordinoivat turvallisuuteen liittyviä käytäntöjä ja perehdyttävät henkilöstöä muun muassa hätätilanteissa toimimiseen.

Yksiköissä toteutetaan säännöllisesti turvallisuuskävelyjä, ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin osana perehdytystä. Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään työtiimeissä säännöllisesti, ja tarvittaessa hyödynnetään eri turvallisuus- ja työhyvinvoinnin asiantuntijoita.

Lisäksi yksiköissä kartoitetaan vuosittain koulutustarpeita ja osaamisen kehittämisen kohteita. Koulutuksia järjestetään tunnistettujen tarpeiden mukaisesti, jotta henkilöstön osaaminen ja valmiudet turvalliseen työskentelyyn vahvistuvat jatkuvasti.

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, 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.

Päiväkeskuksessa edistetään avointa ja syylistämätöntä toimintakulttuuria käsittelemällä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviä asioita säännöllisesti työ- ja tiimipalavereissa. Henkilöstöä kannustetaan avoimeen keskusteluun ja tuomaan matalalla kynnyksellä esille havaitsemiaan poikkeamia, riskejä ja vaaratilanteita, jotka voivat vaarantaa asiakas- tai työturvallisuuden. Ilmapiirin tavoitteena on, että havaintojen esiin tuominen nähdään osana toiminnan kehittämistä eikä yksittäisten työntekijöiden syylistämistä.

Henkilöstö tekee uhka- ja vaaratapahtumailmoitukset matalalla kynnyksellä Laatuportti-järjestelmään. Ilmoittamisen merkitystä turvallisuuden ja palvelun laadun kehittämisessä korostetaan säännöllisesti, ja ilmoituksia käsitellään rakentavassa ja oppimista tukevassa hengessä.

Henkilöitä ohjataan heidän tarpeidensa mukaisesti oikeisiin kanaviin tekemään asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia tai epäkohtailmoituksia. Ilmoituksista laadittuja koontiraportteja käsitellään tulosityksikössä kolme kertaa vuodessa tulosityksikön vuosikellon mukaisesti. Tilanteissa, jotka edellyttävät nopeaa reagointia, epäkohtiin puututaan viipymättä yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesti.

Päiväkeskuksessa toteutetaan säännöllisesti riskikartoituksia yhdessä henkilöstön kanssa. Riskikartoitusten avulla tunnistetaan mahdollisia vakavia vaaratapahtumia ja pyritään ennaltaehkäisemään niitä. Avoin keskustelu ja henkilöstön osallistaminen tukevat turvallisuuskulttuuria, jossa jokaisella on vastuu turvallisuuden edistämisestä.

Toiminnan luonteen mukaisesti yksiköissä on laadittu kirjallisia ohjeita, jotka tukevat turvallista työskentelyä ja asiakasturvallisuutta. Ohjeet ovat olennainen osa uusien työntekijöiden perehdytystä, ja niitä päivitetään tarvittaessa. Näin varmistetaan epäkohtiin puuttumisen johdonmukaisuus ja omavalvonnan toteutuminen päiväkeskuksen arjessa.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalle asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arvioinnilla pystytään arvioimaan miten tehdyt kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet tunnistetun vaaratapahtuman tai epäkohdan riskin pienenemiseen tai poistumiseen.

Esihenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneellä henkilöllä on oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen, mikäli yksikkö ei korjaa viivytyksettä epäkohdan uhkaa tai epäkohtaa. Esihenkilöllä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa ei korjata.

Päiväkeskuksessa jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, toimintaympäristöön sekä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät uhka- ja vaaratapahtuma- sekä epäkohtailmoitukset. Ilmoitukset käsitellään työyksiköiden omissa tiimeissä mahdollisimman pian, ja käsittely ajoittuu säännöllisesti viikko- ja tiimipalavereihin sekä tarvittaessa muihin yhteisiin tilaisuuksiin.

Ilmoitusten perusteella sovitaan tarvittavat kehittämis- ja korjaavat toimenpiteet, jotka viedään käytäntöön ja joiden vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu erillisessä liitteessä.

Vakavien vaaratapahtumien selvittämisessä hyödynnetään juurisyyanalyysiä, jonka avulla pyritään tunnistamaan tapahtumaan johtaneet perimmäiset syyt ja ehkäisemään vastaavat tilanteet jatkossa. Esihenkilö tukee henkilöstöä haastavien tilanteiden käsittelyssä, ja tarvittaessa työntekijät tai työyhteisö ohjataan työterveyshuollon palveluihin ja muihin tukitoimiin. Näin varmistetaan turvallinen toiminta sekä henkilöstön ja asiakkaiden hyvinvointi.

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.

Päiväkeskuksessa on varmistettu, että työntekijät ilmoittavat vakavat vaaratapahtumat esihenkilölle viipymättä. Henkilöstöä ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä, ja asiaa käsitellään säännöllisesti työ- ja tiimipalavereissa. Avoimen ja syylistämättömän keskustelukulttuurin avulla madalletaan kynnystä ilmoittaa vakavista tilanteista.

Yksiköissä toteutetaan riskikartoituksia yhdessä henkilöstön kanssa. Niiden avulla tunnistetaan ennakolta mahdolliset vakavat vaaratapahtumat ja pyritään ehkäisemään niitä. Toimintaa tukevat kirjalliset ohjeet, kuten asiakkaan kohtaamista koskevat ohjeistukset, jotka ovat olennainen osa työntekijöiden perehdytystä ja joita päivitetään tarvittaessa.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa esihenkilö tukee henkilöstöä tilanteen käsittelyssä. Tarvittaessa hyödynnetään työsuojelun ja turvallisuusyksikön asiantuntemusta sekä ohjataan työntekijät tai työyhteisö työterveyshuollon palveluihin ja muihin tukitoimiin. Näin varmistetaan henkilöstön hyvinvointi ja turvallinen työskentely.

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.

Päiväkeskuksessa varmistetaan henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen perehdytyksen, koulutuksen ja jatkuvan osaamisen kehittämisen avulla. Työntekijät suorittavat heille määrätty pakolliset verkkokoulutukset, ja lähiesihenkilöt seuraavat ja varmistavat koulutusten suorittamisen.

Lisäksi turvallisuusosaamista vahvistetaan työyksiköissä käytännön ohjeistusten, yhteisten keskustelujen ja tarvittaessa harjoittelun avulla. Tulosalueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläitä, jotka edistävät turvallisuuskulttuuria, jakavat tietoa ajankohtaisista ohjeista ja tukevat henkilöstöä turvallisten toimintatapojen noudattamisessa.

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 reagointijat 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 suoritetekäsi kirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

Päiväkeskuksessa varmistetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, viranomaismääräysten sekä organisaation ohjeiden noudattaminen perehdytyksen, ohjeistusten ja seurannan avulla. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn liittyvät toimintatavat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä, ja ajantasaisia kirjaamisohjeita hyödynnetään päivittäisessä työssä.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on lakisääteinen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Tietojärjestelmien käyttöoikeudet myönnetään vain niille työntekijöille, jotka niitä työtehtävissään tarvitsevat, ja käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallisen tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen antamista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Tietojen käsittelyn ja kirjaamisen asianmukaisuutta seurataan osana esihenkilötyötä ja omavalvontaa, ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan viipymättä. Tarvittaessa toimintatapoja tarkennetaan ja henkilöstölle tarjotaan lisäohjausta tai koulutusta, jotta tietosuoja ja tietoturva toteutuvat kaikessa toiminnassa.

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 tietoturvasuunnitelman hyödynnystä ohjeistuksen mukaisesti.

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

Päiväkeskuksessa varmistetaan tietosuojaan liittyvän lainsäädännön noudattaminen perehdytyksen, ohjeistusten, koulutusten ja seurannan avulla. Henkilöstö suorittaa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset säännöllisin väliajoin, ja lähiesihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista. Asiakas- ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevia lakeja, viranomaisohjeita sekä hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksia.

Asiakastietolain 7 §:n mukaisena palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaavana johtajana toimii tulosyksikköpäällikkö. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä vastaa esihenkilö yhteistyössä hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvatoimijoiden kanssa.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehditaan osana yksikön omavalvontaa. Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa varmistetaan, että tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat vastuut, velvoitteet ja menettelytavat on määritelty sopimuksissa ja että toimijat noudattavat niitä. Päiväkeskuksessa osopalveluna on vartija palvelu ja siivouspalvelu.

Yksiköissä havainnoidaan ja raportoidaan henkilötietojen käsittelyyn liittyviä uhkia, poikkeamia ja riskejä säännöllisesti. Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä ja niihin ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin, jotta tietosuoja ja tietoturva toteutuvat kaikessa päiväkeskuksen ja etsivän työn toiminnassa.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@pajjatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Päiväkeskuksessa henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti suhteessa henkilöiden tarpeisiin, kävijämääriin sekä toiminnan sisältöihin. Arvioinnissa huomioidaan päivittäinen kävijävirta, toiminnan kuormittavuus, henkilöiden yksilöllinen tuen tarve sekä päiväkeskuksen palveluluonne matalan kynnyksen paikkana. Henkilöstötilannetta tarkastellaan osana arjen johtamista ja esihenkilötyötä.

Päiväkeskuksessa sijaisten käyttö akuuteissa poissaoloissa ei ole mahdollista, mikä edellyttää henkilöstöresurssien jatkuvaa ennakointia ja kuormituksen seuranta. Tarvittaessa toimintaa mukautetaan hetkellisesti siten, että henkilöiden turvallisuus ja perustarpeisiin vastaaminen voidaan varmistaa käytettävissä olevalla henkilöstömäärällä.

Mahdolliset henkilöstöriskit ja kuormitustilanteet nostetaan esiin tiimikokouksissa ja esihenkilön arvioitavaksi, ja niitä seurataan myös poikkeamailmoitusten ja työterveyden havaintojen kautta.

Tarvittaessa tukeudutaan hyvinvointialueen sisäisiin rakenteisiin, kuten monialaisiin verkostoihin tai oisiin yksiköihin, mikäli henkilöstöresurssien riittävyys vaikuttaa asiakas- tai työturvallisuuteen.

Yksikössä ei käytetä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa. Toiminta perustuu omaan henkilöstöön. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan esihenkilön päivittäisellä tilannearviolla sekä tarvittaessa henkilöstön joustavalla siirtämisellä yksikön sisällä osaaminen ja asiakasturvallisuus huomioiden. Poikkeustilanteissa priorisoidaan toimintoja siten, että kävijöiden turvallisuus ja välttämättömät palvelut turvataan.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhte (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Lähityöntekijä	4	vakituinen	-
Sosiaaliohjaaja	1	vakituinen	-
Esihenkilö	1	vakituinen	-

Ammattinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan Terhikki- tai Suosikki-keskusrekisteristä.

Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista. Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.

Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja selvitetään työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollon toimesta. Arvioinnin riittävästä rokotesuojasta työtehtävään tekee esihenkilö työterveyshuollon asiantuntija-arvion pohjalta.

Rekrytoitaessa varmistetaan rekrytoitavan riittävä suomen kielen taito haettavaan tehtävään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelykieli on suomi, jossa edellytetään vähintään B1- tasoista kirjallista ja suullista osaamista. Rekrytoinnista vastaava henkilö varmistaa työhönottovaiheessa hakijan riittävän suomen kielen osaamisen.

Rekrytoija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Päiväkeskuksessa noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yleisiä rekrytointiohjeita.

Rekrytointiprosessissa varmistetaan, että valitulla henkilöllä on tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen ja lakisääteinen kelpoisuus kyseiseen työtehtävään.

Uusilta työntekijöiltä edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä, koska päiväkeskuksen toiminnassa kohdataan myös ikääntyneitä. Näin varmistetaan asiakkaiden turvallisuus ja henkilöstön soveltuvuus tehtävään.

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.

Päiväkeskuksessa noudatetaan hyvinvointialueen yleistä perehdytysohjetta. Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa. Ennen uuden työntekijän aloittamista sovitaan yksikössä, kuka tai ketkä vastaavat perehdytyksen toteuttamisesta.

Perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja siihen varataan riittävästi aikaa. Uusi työntekijä tutustuu työtehtäviinsä joustavasti osana arjen työtä, kuten asiakastapaamisissa, verkostoyhteistyössä ja työn suunnittelussa. Koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen ja tukee uuden työntekijän työhön kiinnittymistä.

Henkilöstöllä on velvollisuus osallistua pakollisiin koulutuksiin, kuten kirjaamis-, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin. Lisäksi työntekijät osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin, esimerkiksi alkusammutuskoulutuksiin. Esihenkilö käsittelee koulutustarpeita ja osaamisen kehittämistä vuosittain kehityskeskusteluissa.

Opiskelijan kelpoisuuden tarkistaminen

Esihenkilö tarkistaa opiskelijan opintorekisteriotteen ja varmistaa, että vaadittavat opintokokonaisuudet ja harjoittelut on suoritettu lainsäädännön ja ohjeistusten edellyttämällä tavalla. Tilapäisestä työskentelystä tehdään kirjallinen työsopimus, jossa määritellään opiskelijan asema sekä työtehtävien rajaukset. Opiskelijan työskentelyssä noudatetaan Valviran antamia ohjeita opiskelijan oikeudesta toimia ammattitehtävissä.

Opiskelijan työskentelyä valvotaan siten, ettei asiakas- tai potilasturvallisuus vaarannu. Jokaiselle opiskelijalle nimetään laillistettu ammattihenkilö ohjaajaksi. Ohjaajalla on oikeus itsenäisesti harjoittaa ammattiaan ja riittävä käytännön kokemus. Ohjaus toteutetaan lähiohjauksena. Opiskelija perehdytetään yksikön toimintatapoihin ennen työtehtävien aloittamista.

Ohjaaja vastaa opiskelijan toiminnan seurannasta ja puuttuu viipymättä mahdollisiin epäkohtiin. Tarvittaessa ohjaajalla on velvollisuus keskeyttää opiskelijan työskentely. Opiskelija tekee vain sellaisia työtehtäviä, jotka vastaavat hänen osaamistaan ja opintojen vaihetta. Näin varmistetaan turvallinen, ohjattu ja lainmukainen työskentely päiväkeskuksessa ja etsivässä työssä.

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.

Päiväkeskus on matalan kynnyksen palvelu, jossa ei synny sosiaalihuollon asiakkuutta eikä tehdä hallintopäätöksiä tai palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Henkilöt voivat asioida päiväkeskuksessa nimettömästi ja päähtyneenä. Henkilön tilanteen arviointi voi johtaa rekisteröitymiseen tai asiakastietojen kirjaamiseen sosiaalihuollon asiakasjärjestelmään huoli-ilmoituksen tai vireilletulon kautta. Päiväkeskus ja tarjoaa perustarpeisiin vastaavia palveluja ja matalan kynnyksen tukea, jonka tavoitteena on turvallinen kohtaaminen, henkilön tilanteen stabilointi ja mahdollisesti ohjaaminen tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Päiväkeskuksessa palvelun ja tuen tarvetta arvioidaan kohtaamisen, havainnoinnin ja keskustelun avulla. Arviointi perustuu henkilön omaan kertomaan ja työntekijöiden ammatilliseen arvioon kävijän tilanteesta.

Jos henkilössä on halu tai tarve laajempaan sosiaali- tai terveyspalveluiden kartoitukseen, työntekijä voi henkilön suostumuksella ohjata hänet sosiaalihuollon palveluihin, jonka kautta palvelutarpeen arviointi on mahdollista aloittaa.

Päiväkeskuksessa ei työssä laadita palvelu- tai hoitosuunnitelmia, koska toiminta ei muodosta sosiaalihuollon asiakkuutta eikä päätöspäätösteistä palvelupolkua. Työntekijät auttavat henkilöä arjen suunnittelussa ja tukevat häntä löytämään oikeat palvelut silloin, kun hän tarvitsee säännöllistä tukea, hoitoa tai viranomaisten apua

Päiväkeskus varmistaa henkilön tarvitseman tuen toteutumisen seuraavasti:

- Työntekijät arvioivat henkilön tilanteen ja tunnistavat mahdollisen tuen tai palvelun tarpeen. Tarvittaessa henkilö ohjataan oikeaan palveluun.
- Henkilön kanssa keskustellaan hänen toiveistaan ja voimavaroistaan, jotta voidaan löytää hänelle sopivat palvelut ja varmistaa, että niihin on mahdollista sitoutua.
- Työntekijät voivat henkilön luvalla olla yhteydessä yhteistyökumppaneihin, kuten asumisen tukeen, sosiaalityöhön tai päihdepalveluihin, jotta henkilön siirtyminen palveluihin onnistuu sujuvasti.

Päiväkeskuksen toimintaa ohjaa:

- Ammatillinen havainnointi henkilön voinnista ja toimintakyvystä
- Keskusteluun perustuva tarpeen arviointi

- Tilannearviot kriiseissä ja akuutin tuen tarpeessa
- Motivointityö, jonka kautta tunnistetaan henkilön valmius hakeutua palveluihin
- Yhteistyö palveluntuottajien kanssa, mikä mahdollistaa oikea-aikaisen palveluihin ohjautumisen

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Päiväkeskuksessa edistetään henkilöiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia matalan kynnyksen periaatteella. Henkilöt voivat huolehtia Päiväkeskuksessa perustarpeistaan (lepo, peseytyminen, ravinto) ja saada turvallisen kohtaamisen, mikä vähentää haittoja ja tukee toimintakykyä. Työntekijät havainnoivat henkilön vointia, tarjoavat keskustelutukea, auttavat kriisitilanteissa ja ohjaavat tarvittaessa sosiaali- ja terveystalveluihin.

Päiväkeskus tukee tavoitteiden toteutumista mahdollistamalla palveluihin kiinnittymisen (esim. rinnalla kulkeminen, saattaminen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa).

Henkilöiden kanssa tehdään tuettua osallisuusindikaattori kyselyä, jonka tulokesien arvioinnin pohjalta saadaan tietoa palvelun vaikuttavuudesta asiakkaan kokemaan osallisuuden tunteeseen. Kyselyä toteutetaan ulkopuolisen työntekijän toimesta.

6.3 Lääkehoito

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

6.4 Ravitsemus

Päiväkeskuksessa ei toteuteta yksilöllistä ravitsemushoitoa eikä laadita ravitsemussuunnitelmia, koska toiminta on matalankynnyksen palvelua. Henkilöille tarjotaan päivittäin maksuton aamu ja/tai välipala, mikä tukee perusravinnon ja nesteen saantia. Työntekijä havainnoi henkilöiden yleisvoinnin ja ohjaa tarvittaessa terveydenhuoltoon.

Tarjottava ruoka on perusruokaa, eikä yksikkö pysty toteuttamaan yksilöllisiä erityisruokavalioita. Henkilöstö valmistaa puuron ja leivät, joita kävijöille tarjotaan. Henkilöstö tuntee matalan kynnyksen ravitsemusperiaatteet ja osaa ohjata asiakkaan tarvittaessa palveluihin, joissa ravitsemuksen tarkempi arviointi voidaan tehdä.

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 terveystalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektiotyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

Päiväkeskuksessa noudatetaan organisaation hygieniiohjetta. Toiminnassa ylläpidetään normaalia hygieniatasoa, ja infektioiden ennaltaehkäisy on osa päivittäistä työskentelyä.

Hygieniakäytännöt sisältävät säännöllisen käsihygienian, tilojen ja pintojen puhdistuksen sekä asianmukaisen jätehuollon. Yksiköissä on käytössä tarvittavat suojaimeet ja välineet, kuten kertakäyttökäsineet, suusuoja, suojavaatteet sekä käsin desinfiointiaineet. Näin varmistetaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus sekä terveellinen toimintaympäristö.

Siivous ja puhtaanapito

Päiväkeskuksen siivous on järjestetty ulkopuolisen siivouspalvelun tuottajan kautta, ja palvelu toteutetaan siivoussopimuksen mukaisesti 3 kertaa viikossa. Siivoojat huolehtivat yhteisten tilojen, wc-tilojen, keittiön ja oleskelualueiden siisteydestä sekä perussiivouksista. Henkilökunta ylläpitää päivittäistä siisteyttä esimerkiksi pintojen pyyhkimisellä ja roskien keräämisellä.

Yleisen hygieniatason toteutumista seurataan henkilökunnan päivittäisellä havainnoinnilla. Mahdollisista poikkeamista, kuten puutteellisesta siivouksen tasosta tai hygieniatarpeista, ilmoitetaan siivouspalveluiden yhteyshenkilölle ja tarvittaessa tehdään vikailmoitus kiinteistöhuoltoon. Tarvittaessa siivoussopimusta tarkennetaan, jos siivoustarve muuttuu.

Pyykkihuolto on järjestetty yksikön omalla pesukoneella ja kuivausrummulla. Kävijöiden pyyhkeet, peitot ja muut tekstiilit pestään yksikössä henkilökunnan toimesta päivittäin. Henkilökunta huolehtii myös pesuaineiden turvallisesta säilyttämisestä.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa kuvataan laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja toimintatavat, kuten lääkintälaitteiden hankinta, vaaratilanneilmoitusmenettely, laiteosaamisen varmistaminen ja laitteiden jäljitettävyyden toteuttaminen. Hyvinvointialueen laajuista laiteturvallisuussuunnitelmaa on tarkennettu yksikkökohtaisilla laiteturvallisuussuunnitelmilla toimintayksiköissä, joissa käytetään paljon korkean ja erittäin korkean riskin lääkinnällisiä laitteita.

Hyvinvointialueella on nimetty ammattimaisen käytön vastuuhenkilö. Hyvinvointialueen toimintayksiköt ovat nimenneet laitevastuuhenkilöt, jotka toimivat ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön ohjeistamina. Laitevastuuhenkilöt vastaavat käytännön tasolla esihenkilönsä avustamina, että lääkintälaitelain vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnan 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.

Päiväkeskuksessa käytetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymiä tietojärjestelmiä ja sovelluksia, jotka täyttävät tietoturvaa, tietosuojaa, yhteentoimivuutta ja toiminnallisuutta koskevat vaatimukset. Uusien järjestelmien ja sovellusten käyttöönotto tapahtuu hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallintaprosessin mukaisesti, mikä varmistaa hallitun käyttöönoton, turvallisuuden sekä henkilöstön koulutuksen ja tiedottamisen.

Yksikössä on käytössä varautumiskansio, jossa keskeiset toimintaan tarvittavat lomakkeet ja ohjeet ovat saatavilla myös paperisena tietokatkoksen varalta.

Tietojärjestelmien asianmukainen käyttö varmistetaan pakollisilla koulutuksilla, kuten kirjaamis-, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla. Kirjaamiseen liittyviä ohjeita hyödynnetään IMS-järjestelmässä (esim. SosiaaliLifecare), ja tietohuoltokoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Esihenkilöt seuraavat osaamisen ajantasaisuutta ja tukevat henkilöstöä järjestelmien käytössä osana omavalvontaa.

6.7 Kemikaali

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 päiväkeskuksella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo paperisena versiona toimistossa.

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.

Yksikkö sijaitsee osoitteessa Kauppakatu 7. Kyseessä on päiväkeskus, jonka toiminta on ensisijaisesti suunnattu asunnottomille, päihteiden käyttäjille sekä muuten palveluiden ulkopuolelle jääneille.

Henkilöiden yksityissuojaa on huomioitu myös tilaratkaisujen osalta. Kadulta ei ole suoraa näkymää päiväkeskuksen sisätiloihin sillä ikkunat ovat suojattu maitokalvolla, josta ei näe läpi. Toimitilojen suhteen riskejä on minimoitu laajemmalla kameravalvonnalla sekä vartijalla, tällä taataan henkilöiden sekä työntekijöiden turvallisuutta päivän aikana. Tulipalotilanteita varten on laadittu yksikkökohtainen pelastussuunnitelma.

Henkilöiden omaiset/läheiset voivat vapaasti tulla tapaamaan läheisiään, tarpeen tullen voidaan erikseen sopia tapaamiselle myös hiljaisempi tila käyttöön esim. keittiö, jossa on paljon pöytä sekä istumatilaa. Vierailut ovat merkityksellisiä henkilöille sillä tämä edistää ja ylläpitää sosiaalisia taitoja sekä lisää tunnetta että heistä välitetään.

Yksikön tilojen terveellisyttä edistää tiloihin järjestetty siivous 3 kertaa viikossa, jonka suorittavat ammattilaiset, lisäksi henkilökunta pitää päivittäin huolta tilojen yleisestä siisteydestä. Tilojen matot vaihdetaan mattopalvelun kautta kerran kuussa. Turvallisuudesta vastaa vartija, laajennut kameravalvonta sekä henkilökunta, joka jatkuvasti havainnoi ympäristöä sekä asiakkaita. Tarpeen vaatiessa henkilökunta on yhteydessä hätäkeskukseen, jos tilanne sen vaatii.

Toimitilojen ylläpidosta vastaa osakseen henkilökunta mutta muuten tilojen ylläpito ja huolto kuuluu ISS huoltofirmalle. Henkilökunta laittaa vikailmoituksen tai huoltopyynnön lähtökohtaisesti huoltofirmalle, jos huoltofirma ei pysty vastaamaan huollon tarpeeseen niin tällöin huoltofirma lähettää vikailmoituksen asiaa hoitavalle taholle.

6.9 Monialainen yhteistyö

Asiakasturvallisuuden varmistamiseen osallistuvat päiväkeskuksen lisäksi useat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muut viranomais- ja yhteistyötahot, joiden roolit ja vastuut määräytyvät henkilön tilanteen ja palvelutarpeen mukaan. Toimijoita ovat esimerkiksi päivystys ja ensihoito kiireellisissä tilanteissa, mielenterveys- ja kriisipalvelut psyykkisen turvallisuuden tukemisessa, aikuissosiaalityö ja sosiaalipäivystys sosiaalihuollon kiireellisen tuen ja palvelukokonaisuuden koordinoinnissa sekä terveydenhuollon ammattilaiset asiakkaan terveydentilan arvioinnissa ja hoidon toteuttamisessa. Asiakasturvallisuutta tukevat lisäksi hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyön asiantuntijat sekä tietohallinnon ja kirjaamisen asiantuntijat, jotka varmistavat

tiedonhallinnan, tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen monialaisessa yhteistyössä. Jokainen toimija vastaa oman ammattialansa mukaisesti asiakasturvallisuuden toteutumisesta. Yhteistyö perustuu yhteiseen tilannearvioon, ennalta sovittuihin toimintamalleihin sekä säännölliseen verkostotyöhön, joiden avulla tunnistetaan riskit ajoissa, ehkäistään palvelukatkoksia ja varmistetaan asiakkaan turvallinen, suunnitelmallinen ja oikea-aikainen palvelujen toteutuminen monialaisessa yhteistyössä

Päiväkeskuksen keskeisiä yhteistyötahoja ovat Apilakadun asumispalvelut, Nikulan asumispalvelu, asumisneuvonta, Harjun sotekeskuksen palvelut (kuten päihdevastaanotto ja päihdesairaanhoidaja), hyvinvointialueen päihdetyöntekijä, diakoniatyö, monitoimijainen MonETetsivä työ, pitkäaikaissunnottomuuden vähentämishanke sekä poliisi.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa tukee henkilöiden kokonaisvaltaista palvelua ja sujuvaa palveluohjausta. Yhteistyö ja tiedonkulku sosiaali ja terveydenhuollon sekä muiden yhteistyötahojen kanssa toteutetaan henkilön suostumuksella puhelimitse, sähköpostilla, Teamsyhteyksien kautta sekä sovituissa tapaamisissa. Tämä varmistaa ajantasaisen tiedonvaihdon ja tavoitteellisen yhteistyön henkilön tilanteen edistämiseksi.

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.

Päiväkeskuksessa varmistetaan henkilöiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu asiakaslähtöisten toimintatapojen avulla. Henkilöille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman palvelutarpeensa selvittämiseen sekä palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijät kohtelevat henkilöitä arvostavasti, kuuntelevat heidän mielipiteitään ja huomioivat heidän toiveet ja yksilölliset tarpeet. Henkilöllä on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä, ja häntä tuetaan niiden toteuttamisessa.

Mikäli yksikössä havaitaan henkilön epäasiallista kohtelua, asiaan puututaan viipymättä. Esihenkilöt vastaavat tilanteen käsittelystä organisaation yhteisten ohjeiden ja menettelytapojen mukaisesti. Tarvittavat toimenpiteet toteutetaan henkilön oikeuksien ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Päiväkeskus on matalan kynnyksen palvelua. Päiväkeskukselle voi tulla ilman ajanvarausta, nimettömänä ja myös päihtyneenä. Henkilökunta tunnistaa henkilön palvelutarpeet arjen kohtaamisissa ja ohjaa heidät oikeille palvelutasoille, mikäli hän on siihen halukas (esim. sosiaalityö, päihdepalvelut, terveydenhuolto). Työntekijät voivat henkilön suostumuksella olla yhteydessä yhteistyökumppaneihin ja tarvittaessa saattaa hänet palveluihin.

Kiireellisissä tilanteissa ohjaus tehdään viipymättä terveydenhuoltoon tai päivystykseen.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Päiväkeskuksessa kaikki kohtaa-miset perustuvat vapaaehtoisuuteen, avoimuuteen ja henkilön omaan tahtoon. Henkilölle kerrotaan selkeästi, millaista tukea päiväkeskus tarjoaa, mihin palveluihin voidaan ohjata ja mitä vaihtoehtoja hänellä on. Työntekijät tukevat henkilöä hänen omien toiveidensa ja tavoitteidensa mukaisesti, eikä häneltä edellytetä kirjautumista tai tietojen luovuttamista.

Henkilön osallisuutta vahvistetaan päivittäisessä keskustelussa ja kuuntelemisessa. Työntekijät huomioivat henkilöiden ehdotukset ja palaute käydään läpi tiimipalavereissa.

Päiväkeskuksessa ei ole asiakasraateja. Henkilöiden osallisuus toteutuu:

- päivittäisessä vuorovaikutuksessa, palautteessa ja keskusteluissa
- arjen havainnoinnissa, jonka perusteella palvelua muokataan (esim. siivouksen tason tarkentaminen, tilajärjestelyt, ruokailukäytännöt)

Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa eettisiä ohjeita ja sovittuja toimintaperiaatteita, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja tiedonsaantioikeutta. Näitä periaatteita käsitellään osana perehdytystä sekä työyhteisön yhteisiä käytäntöjä.

Henkilöille annetaan mahdollisuus osallistua itseään koskeviin verkostotapaamisiin. Tapaamisissa henkilön näkemykset, toiveet ja mielipiteet huomioidaan ensisijaisesti palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Henkilöiden kokemuksia ja osallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakaspalautekyselyiden avulla. Palautteiden perusteella tunnistetaan mahdollisia kehittämiskohteita ja varmistetaan, että henkilöt kokevat saavansa riittävästi tietoa sekä mahdollisuuden vaikuttaa omiin palveluihinsa

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.

Päiväkeskuksessa itsemääräämisoikeus toteutuu vapaaehtoisuutena, nimettömänä asiointina ja henkilön oikeutena päättää omista valinnoistaan. Henkilö saa itse päättää, mitä tietoja hän jakaa ja mihin tukeen tai palveluihin hän haluaa ohjausta. Työntekijät kunnioittavat hänen tahtoa, tarjoavat tietoa selkeästi ja tukevat omaehtoista päätöksentekoa.

Päiväkeskuksessa ei tehdä itsemääräämisoikeuden rajoittamispäätöksiä, koska yksiköllä ei ole lainmukaista toimivaltaa rajoittaa kävijän vapautta. Rajoittavat toimet eivät ole mahdollisia anonyymissa, matalan kynnyksen toiminnassa. Ainoastaan akuutteihin turvallisuustilanteisiin voidaan puuttua poistamalla henkilö tiloista tilapäisesti tai kutsumalla vartija tai hätäkeskus.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilöstön perehdytyksellä, turvallisilla toimintatavoilla ja henkilön vapaaehtoisuuden korostamisella. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät tuntevat henkilön oikeudet ja kykenee ohjaamaan henkilön tarvittaessa palveluihin, joissa viralliset suunnitelmat laaditaan (esim. sosiaalityö, päihdepalvelut tai terveydenhuolto).

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.

Päiväkeskuksessa henkilöt saavat tiedon muistutuksen, kantelun ja muiden oikeusturvakeinojen käyttömahdollisuuksista asiakastiloissa olevien ohjeiden kautta, henkilökunnan suullisen neuvonnan sekä hyvinvointialueen lomakkeiden ja verkkolinkkien kautta. Henkilökunta auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Saapuneet muistutukset ja kantelut käsittelee ja niihin vastaa yksikön palveluesihenkilö. Hän kokoaa selvitykset, laatii vastineen ja toimittaa sen hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti määräajassa. Henkilölle annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kaikki muistutukset ja kantelut käydään henkilökunnan kanssa läpi luottamuksellisesti. Niistä esiin tulleet puutteet käsitellään yhdessä, ja tarvittavat muutokset toteutetaan toiminnan, ohjeiden tai työprosessien kehittämiseksi. Tavoitteena on estää vastaavat tilanteet jatkossa ja vahvistaa palvelun laatua.

Kun todetaan henkilön edunvalvonnan tarve, yksiköstä kontaktoidaan omatyöntekijää tai mikäli henkilöllä ei ole nimettyä omatyöntekijää ohjataan hänet sosiaalihuollon palveluun.

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@pajjatha.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.

Päiväkeskuksessa varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa seuraamalla säännöllisesti hankittujen palvelujen laatua ja sovittujen palvelutasojen toteutumista. Seuranta tehdään muun muassa havainnoimalla palveluiden, kuten siivous- ja vartiointipalveluiden, toimivuutta osana päivittäistä arkea.

Mahdolliset puutteet tai kehittämistarpeet otetaan esille palveluntuottajan kanssa ja niihin puututaan viivytyksettä. Näin varmistetaan, että ostopalvelut tukevat päiväkeskuksen turvallista ja laadukasta toimintaa sekä vastaavat omavalvonnalle asetettuja vaatimuksia.

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.

Päiväkeskuksessa kerätään palautetta henkilöiltä sekä työntekijöiltä hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Asiakaspalautetta kerätään erityisesti Roidupalautekanavan kautta. Yksikön esihenkilöllä on vastuu palautteiden käsittelystä.

Saatu palaute käsitellään säännöllisesti yksikön tiimeissä, ja sen pohjalta tunnistetaan mahdolliset kehittämis- ja korjaustarpeet. Palautteista johdetut toimenpiteet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan ja niiden vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa. Näin palautetta hyödynnetään toiminnan laadun ja asiakaslähtöisyyden jatkuvassa 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.

Päiväkeskuksessa seurataan omavalvontatietoa systemaattisesti osana päivittäistä toimintaa ja johtamista. Seurattavaa omavalvontatietoa ovat muun muassa asiakas- ja potilasturvallisuus, toiminnan laatu, henkilöstön riittävyys, työhyvinvointi sekä toimintaprosessien sujuvuus. Tietoa kerätään asiakas- ja palautekanavista, digitaalisista järjestelmistä, asiakastietojärjestelmistä, henkilöstökyselyistä sekä johdon mittaristojen kautta.

Omavalvontatietoa käsitellään säännöllisesti yksiköiden tiimi- ja työpalaverissa sekä tarvittaessa tulosalueen yhteisissä foorumeissa. Kokouksissa käydään läpi keskeiset havainnot, tunnistetaan kehittämiskohteet ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Näin omavalvontatieto ohjaa konkreettisesti toiminnan kehittämistä.

Omavalvonnan vastuut ja johtamisjärjestelmä on määritelty palvelualakohtaisen säädännön mukaisesti. Palveluyksikön vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toiminta täyttää sille asetetut lain ja viranomaisohjeiden mukaiset vaatimukset koko palvelujen toteuttamisen ajan. Vastuu omavalvonnan toteutumisesta kuuluu johdolle ja esihenkilöille, ja henkilöstö osallistuu omavalvontaan osana omaa työtään.

Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan heti työsuhteen alussa. Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla yksikön tiloissa, IMSjärjestelmässä ja internetissä. Lähiesihenkilöt seuraavat, että henkilöstö on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan ja ymmärtää sen sisällön esimerkiksi kehityskeskusteluiden ja IMSjärjestelmän lukukuittausten avulla.

IMSjärjestelmään dokumentoidut ohjeet ja prosessit tukevat toiminnan laatua ja turvallisuutta, ja niitä hyödynnetään aktiivisesti päivittäisessä työssä. Prosessien toimivuutta arvioidaan säännöllisesti, ja omavalvontatiedon perusteella tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan osana jatkuvaa kehittämistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli

Tapaturmat ja sairaskohtaukset asiakastiloissa	Tilojen turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti ja henkilöiden vointia havainnoidaan asiainnin aikana. Henkilöstöllä on valmius toimia ensiapu ja hätätilanteissa, ja tarvittaessa hälytetään apua sovittujen toimintamallien mukaisesti	Esihenkilö	vuosittain
Aggressiivinen tai uhkaava käyttäytyminen	Henkilöstöllä on käytössä ohjeet aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen, ja osaamista vahvistetaan koulutuksin. Vartijan läsnäolo	Esihenkilö	vuosittain

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA**REAGOINTIAJAT**

	Asiakas- palautteet	Asiakas- ja potilas- turvallisuus	Epäkohta- ilmoitukset	Työturvallisuus	Tietosuoja- ja tietoturva- ilmoitukset	Henkilö- ja tilaturvallisuus
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS-suositeluindeksi	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 vuodes sa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa