

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakasohjaus ja taloudellinen tuki

SISÄLLYSLUETTELO

[1 Johdanto](#)

[2 Palveluyksikköä koskevat tiedot](#)

[3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö](#)

[4 Riskienhallinta](#)

[5 Asiakas- ja potilasturvallisuus](#)

[5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat](#)

[5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen](#)

[5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus](#)

[5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva](#)

[6 Omavalvonnan toimeenpano](#)

[6.1 Henkilöstö](#)

[6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu](#)

[6.3 Lääkehoito](#)

[6.4 Ravitseminen](#)

[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 terveystalouden 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: Asiakasohjaus ja taloudellinen tuki

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

- Lahden sosiaalikeskus Vapaudenkatu 23, 15140 Lahti
- Sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalvelu Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti
- Hollolan sotekeskus Terveystie 2, 15870 Hollola
- Asikkalan sosiaalikeskus Terveystie 1, 17200 Vääksy
- Padasjoen sotekeskus Kellosalmentie 24, 17500 Padasjoki
- Hartola Visantie 24. 19600 Hartola
- Nastola Laturintie 1, 15550 Nastola
- Orimattila Pappilantie 2,16300 Orimattila
- Itti Iitintie 29, 47400 Kausala
- Kärkölä Opintie 1, 16600 Järvelä
- Heinola Torikatu 13 G, 18100 Heinola
- Sysmä Leppäkorventie 33, 19700 Sysmä

Vastuuhenkilön nimi: tulosityksiköpäällikkö Kati Saarela

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 0500 971212

Vastuuhenkilön sähköposti: kati.saarela@pajatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työikäisten asiakasohjaus ja taloudellinen tuki tulosityksikön tavoitteena on edistää ja vahvistaa hyvinvointialueen työikäisen väestön toimintakykyä ja arjen osallisuutta erilaisten sosiaalihuollon palvelujen avulla. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on palvelutarpeiden arviointi ja tarpeenmukaisten

palvelujen järjestäminen oikea aikaisesti. Palvelujen avulla vahvistetaan ja tuetaan asukkaiden arjen toimintakykyä ja omatoimisuutta.

Tulosityksikössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, palvelusihteereitä, palveluneuvojia, 2 palvelukoordinaattoria ja asuntosihteeri sekä 6 johtavaa sosiaalityöntekijää, tulosityksikön sihteeri ja tulosityksiköpäällikkö. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia, myöntävät erilaisia palveluita ja toimivat asikkaiden omatyöntekijöinä. Asiakasohjaus ja taloudellisen tuen yksikössä osallistutaan moniammatilliseen työllistymistä edistävän palvelun (TYM) toteuttamiseen yhteistyössä Kelan, työllisyysalueiden ja hyvinvointialueen terveydenhuollon kanssa. Lisäksi yksikössä sijaitsee maahanmuuttajatiimi, jossa järjestetään alkuvaiheen kotouttavaa sosiaalityötä- ja ohjausta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle vastaanotetuille kiintiöpakolaisille, myönteisen oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille tai tilapäistä suojelua saaville sekä ihmiskaupaan uhreille.

Yksikössä on taloudelliseen tuen tiimi, missä järjestetään välitystilipalvelua ja sosiaalista luototusta sekä tehdään toimeentulotukipäätöksiä ja sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalvelu, joka antaa asukkailla sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa sekä ohjaa oikeiden palvelujen pariin.

Tulosityksikön palvelujen järjestämistä ohjaa mm. sosiaalihuoltolaki, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä, laki sosiaalisesta luototuksesta ja toimeentulotukilaki.

Tulosityksikössä asiakkaina on hyvinvointialueen 18 - 64-vuotiaat asukkaat, joiden kotitaloudessa ei asu alaikäisiä lapsia, poislukien maahanmuuttajapalvelut, jossa asiakkaana voi olla myös yli 64-vuotiaita maahanmuuttajia ja lapsiperheitä.

Palveluja tuotetaan pääsääntöisesti omana toimintana.

Palveluja tuotetaan kaikissa hyvinvointialueen kunnissa. Lahden sosiaalikeskuksessa työskentelee suurin osa tulosityksikön henkilöstöstä ja sinne on muunmuassa keskitetty fyysisesti taloudellisen tuen palvelut ja sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalvelu. Muuta toimipisteet sijaitsevat pääosin kuntien sotekeskuksissa. Tulosityksikön työntekijät voivat tehdä osittain etätöitä ja työskennellä hyvinvointialueen eri sotekeskuksista käsin. Asiakkaita tavataan toimipisteissä, tehdään kotikäyntejä tai jalkaudutaan tapaamaan asiakasta myös muissa asiakkaan toimintaympäristöissä. Palvelua voidaan toteuttaa osittain myös etäpalveluna digitaalisia välineitä hyödyntäen tai puhelimitse.

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään oman palvelutuotannon lisäksi palvelusetelitoimintana. Tulosityksikön kuntouttavan työtoiminnan palvelukoordinaattorit ohjaavat ja tukevat asukkaiden omatyöntekijöitä tarkoituksenmukaisen kuntouttavan työtoiminnan palvelupaikan löytämisessä, palvelusetelipaikkojen käytössä ja palvelupäätösten tekemisessä.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Tulosityksiköpäällikkö Kati Saarela vastaa omaevalvontasuunnitelman laatimisesta yhteistyössä yksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden ja henkilöstön edustajien kanssa. Tulosityksiköpäällikkö vastaa suunnitelman toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä. Tulosityksiköpäällikkö vastaa suunnitelman julkaisusta yhteistyössä tulosityksikön sihteerin kanssa. Tulosaluejohtaja Eija Leino hyväksyy omaevalvontasuunnitelman.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle. Työntekijöiden arjen asiakastyöstä esihenkilöille tuottama tieto, haasteet, toiminnan tai yhteistyön kehittämisen tarpeet otetaan huomioon omaevalvontasuunnitelmaa tehtäessä.

Omaevalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä toimipisteiden ilmoitustaululla ja/tai toimipisteiden työntekijöiden työhuoneissa.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein.

Tulosityksikkö seuraa omaevalvontasuunnitelman toteutumista hyvinvointialueen yhteisten sovittujen periaatteiden sekä oman tulosityksikön ja tulosalueen sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Omaevalvonnan havaintoja ja niiden kautta tehtyjä toimenpiteitä ja kehittämistoimia seurataan ja raportoidaan tulosityksikön johtotiimissä ja työntekijätiimeissä säännöllisesti kvartaaleittain. Seurantaa tehdään myös tulosalueen johtotiimissä ja laajennettussa johtotiimissä. Omaevalvontasuunnitelmaan kootut asiat ovat keskeisiä tulosityksikössä jatkuvasti seurattavia asioista. Esimerkiksi asiakas- ja työntekijäpalautteita, Työfiilis kyselyn tuloksia, Työhyvinvointikyselyn tuloksia ja vaaratapahtuma ilmoituksia seurataan säännönmukaisesti ja pohditaan tarvittavia toimintatapojen muutoksia ja kehittämistoimia. Omaevalvonnan havaintojen kautta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä, työjärjestelyjä ja niistä raportoidaan. Tulosityksikön henkilöstöä kannustetaan omaevalvonnan tekemiseen sekä arjen asiakastyössä ja havaintojen sekä kehittämisehdotusten kertomiseen esihenkilöille palvelun laadun parantamiseksi.

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

Tulosityksikön riskien hallinnasta vastaa tulosityksiköpäällikkö Kati Saarela, johtavat sosiaalityöntekijät Mari Sisso, Taina Nurmikumpu, Siv Pelkonen, Taru Koivisto, Mervi Haverinen ja Sanna Mutikainen. Tulosityksiköpäällikkö vastaa koko tulosityksikön tasolla riskienhallinnasta, johtavat sosiaalityöntekijät omien tiimiensä ja toimipisteidensä osalta ja kaikki yksikön työntekijät huolehtivat, että olosuhteet varmistavat turvallisen työn tekemisen ja turvallisen sekä laadukkaan palvelun asiakkaalle.

Tulosityksikössä arvioidaan työn vaarat ja haitat arvioidaan pääsääntöisesti kerran vuodessa toimipistekohtaisesti. Arviointi toteutetaan yhteistyössä esihenkilöiden ja työntekijöiden kesken. Olosuhteiden tai toimintojen merkittävästi muuttuessa arviointi tehdään useammin. Yhteisessä keskustelussa työntekijöiden kanssa tunnistetaan ja arvioidaan toimipisteessä ja asiakaspalvelussa työskentelyyn liittyviä työturvallisuusriskejä ja asiakasturvallisuusriskejä, vaara- ja kuormitustekijöitä sekä tunnistetaan mahdollisia uhkia.

Tarkoituksena on, että arvioinnin avulla voidaan jo etukäteen kiinnittää huomiota mahdollisiin riskeihin ja vähentää suunnittelulla ja varautumisella vaara- ja kuormitustekijöitä. Kun mahdolliset riskit tunnistetaan käytännön työntekemisen tasolla, voidaan ne huomioida tehtäessä työskentelyä ohjaavia palveluprosesseja ja työohjeita ja näin parantaa työntekijöiden työturvallisuutta sekä lisätä asiakastyön suunnitelmallisuutta ja asiakasturvallisuutta. Työn vaaroja ja haittoja arvioitaessa hyödynnetään yksikössä käytettävissä olevia raportteja ja tunnuslukuja, kuten esimerkiksi vaaratapahtumailmoitusten määrää tai mahdollisia työtatapaturmailmoituksia.

Riskien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Kun tunnistetaan henkilöstö- tai asiakasturvallisuuteen liittyvä riski, tulee siitä ilmoittaa omalle esihenkilölle ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle ja/tai turvallisuusyksikköön. Asiasta keskustellaan toimispiste ja tiimitasolla ja toimenpiteet kirjataan ylös. Esihenkilö informoi myös muita lähiesihenkilöitä ja tulosityksiköpäällikköä. Mahdollisista kehittämistoimenpiteistä tai muuttuneista työkäytännöistä informoidaan koko tulosityksikön henkilöstöä.

Tulosityksiköpäällikkö Kati Saarela vastaa tulosityksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta yhteistyössä tulosityksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Suunnitelmat esitetään ja hyväksytetään tulosaluejohtaja Eija Leinolla.

Jatkuvuudenhallinta on osa kokonaisvaltaista varautumista, ja se kattaa koko tulosityksikön toiminta- ja palveluprosessit ja henkilöstön. Häiriötilanteisiin laaditaan kirjalliset ohjeet ja ne jalkautetaan henkilöstölle (esimerkkinä taloudellinen tuen turvaaminen sähkökatkotilanteissa tai).

Riskienhallinnan menettelytavat

Työntekijöiden työturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä havainnoidaan arjen työssä ja työntekijöiltä saatujen palautteiden, epäkohta- ja vaarailmoitusten avulla. Tulosityksikössä on käytössä riski- ja vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmä Laatuportti. Esihenkilö käsittelee järjestelmään saapuneet ilmoitukset, käy keskustelua tiimin/työyhteisön jäsenten kanssa sekä tarvittaessa ohjaa ilmoituksen tiedoksi tai käsiteltäväksi tulosityksiköpäällikölle ja siitä tarvittaessa eteenpäin tulosaluejohtajalle.

- Henkilöstön turvallisuuteen liittyvää osaamista vahvistetaan tarvittaessa koulutuksella, harjoittelemalla ja keskustelemalla riski- ja vaaratilanteista ja niihin varautumisesta työntekijöiden kanssa tiimeissä
- Tulosityksikössä kannustetaan tuomaan esihenkilöille avoimesti esille omavalvonnassa havaittuja epäkohtia ja puutteita työntekemisen turvallisuuteen sekä asiakasturvallisuuteen liittyen. Jokainen työntekijöiltä tullut havainto käsitellään esihenkilöiden kesken ja pohditaan jatkotoimia. Jatkotoimista kerrotaan työntekijöille. Asiakkaita informoidaan suusanallisesti sekä kirjallisen materiaalin avulla lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista.

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

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

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

Tulosityksikön työntekijöitä on tiedotettu ja ohjeistettu valvontalain 29§:n mukaisesta epäkohtailmoituksen tekemisestä. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan avoimista tulosityksikön esihenkilöille tiedoksi työssään havaitsemiaan haitta- tai vaaratapahtumia, läheltä piti- tilanteita sekä epäkohtia asiakkaan palvelujen toteuttamisessa tai muita lainvastaisuuksia. Tulosityksikössä pyritään avoimeen, keskustelemaan, vuorovaikutukselliseen ja myönteiseen toimintatapaan työntekijöiden välillä, työntekijöiden ja kaikkien esihenkilöiden välillä sekä esihenkilöiden kesken. Toimintatapa kannustaa ja madaltaa kynnystä tuoda epäkohtia esiin ja ottaa ne puheeksi.

Tulosityksikössä pyritään haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella sekä epäkohtien tullessa tiedossa tarkastelamaan, päivittämään ja tarvittaessa uudistamaan työtä ohjaavia prosesseja sekä työohjeita ja -käytäntöjä. Mikäli epäkohta liittyy asiakastyössä moniammatilliseen yhteistyöhön tai yhteistyössä järjestettävän palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen otetaan epäkohdat ja kehittämisen kohteet välittömästi puheeksi yhteistyökumppanin kanssa ja tarkastellaan ja kehitetään työkäytäntöjä.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

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

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

- Asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, toimintaympäristön ja tietosuojatietoturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista kannustetaan käymään avointi keskustelua ja tuomaan tietoa havaituista puutteista ja kehittämisen kohteista matalalla kynnyksellä tiedoksi esihenkilöille. Kehittämistoimenpiteistä keskustellaan tiimeissä yhteisesti ja pohditaan parempia toimintatapoja. Kehittämistoimenpiteitä pohditaan myös palvelukohtaisesti järjestettävissä yhteistyöpalaverissa, joissa työskentelyä ohjaavia asiakasprosesseja pyritään kehittämään.
- Esihenkilöt keskustelevat epäkohdan havainneen tekijän kanssa tarkemmin tilanteesta, tapahtumasta ja ottavat tarvittaessa yhteyttä omaan esihenkilöönsä, turvallisuusyksikköön, poliisiin, työterveyshuoltoon tai työsuojeluun tapahtuneesta.
- Tarvittaessa järjestetään viranomaisneuvottelua yhteistyössä esimerkiksi turvallisuusyksikön, poliisin kanssa, jos esimerkiksi työntekijän turvallisuus on vaarantunut tai asiakas on mahdollisesti vaarallinen itseään tai muita ulkopuolisia henkilöitä kohtaan. Työntekijään kohdistuneen uhkan seurauksena voidaan miettiä rikosilmoituksen tekemistä. Esihenkilöt keskustelevat työskentelevän kanssa heti raskaan tapahtuman jälkeen. Esihenkilö voi antaa työntekijälle toimintaohjeita/-suosituksia työpäivän tai muutamien

seuraavien työpäivien varalle tai ohjata työntekijää ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon. Vaaratapahtumista keskustellaan tiimipalaverissa ja pohditaan yhdessä kehittämisehdotuksia käytännön työn toteuttamiseen, jotta riskilta jatkossa välttyttäisiin. Keskusteluja vaaratapahtumien määrästä, sisällöstä ja tehdyistä toimenpiteistä käydään säännöllisesti myös tuloksikokki ja tulosalue tasolla. Kehittämistoimenpiteiden käytännön toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan työn tekemisen ja asiakasturvallisuuden parantumisen näkökulmasta

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu liitteessä.

Vakavat vaaratapahtumat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman juurisyyt ja määrittää tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava tilanne ei pääsisi toistumaan. Tutkinnassa noudatetaan hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessia.

Ei saisi koskaan tapahtua- vaaratapahtumat (never event) tulee aina selvittää ja määrittää kehittämistoimenpiteet, aikataulu toimenpiteille sekä vastuuhenkilö.

Työntekijöitä kannustetaan ottamaan yhteyttä esihenkilöihin matalalla kynnyksellä erilaisten työturvallisuuteen, asiakasturvallisuuteen liittyvissä epäkohdissa, kuten myös vakavissa vaaratapahtumissa. Asioiden esille tuomisessa on aina tavoitteena oppiminen, turvallisuuden parantaminen ja vastaavien tapahtumien ehkäiseminen tulevaisuudessa. Tilanteissa ei etsitä syyllisiä, vaan tavoitteena on kehittää paremmin toimivia työprosesseja ja toimintatapoja. Avoin ja luottamuksellinen keskusteluyhteys ja syyllistämätön lähestymistapa tapahtuneeseen lisää työntekijöiden luottamusta tuoda vakavia vaaratapahtumia esihenkilöiden tietoon. Työntekijöitä kannustetaan ja tuetaan vakavan vaaratapahtuman tapahtuessa ottamaan välittömästi yhteyttä omaan lähiesimieheen tai hänen sijaiseensa, johtavaan sosiaalityöntekijään.

Vakavan vaaratilanteen sattuessa työyksikössä henkilöstön tuki ja turvallisuus varmistetaan useilla eri toimenpiteillä, joihin kuuluvat välittömät tukitoimet tapahtuman jälkeen, kuten keskustelu- ja kriisiapu työterveydestä, työsuojelun tuki. Tapahtuneen jälkeen esihenkilön tehtävänä on tukea työntekijöitä, käsitellä ja käydä läpi tapahtunutta asiaa/tilannetta työntekijän ja tiimin kanssa. Yhteinen keskustelu ja sitä seuraavat kehittämistoimenpiteet vahvistavat oppimista ja ennaltaehkäisevät mahdollisia tulevia vaaratapahtumia.

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.

- Pyritään varmistamaan palvelujen turvallisuus asiakkaille ja suojaamaan asiakkaita vahingoilta. Periaatteena on, että asiakkaan palvelutarvetta vastaava palvelu oikea-aikaisesti järjestettynä, perustellut ja selkokieliset palvelupäätökset ja laadukas asiakastietojen kirjaaminen lisäävät asiakasturvallisuutta.
- Kiinnitetään huomiota asiakkaan kohtaamiseen ja kuuntelemiseen.
- Kiinnitetään huomiota toimipisteiden ja tapaamistilojen turvallisuuteen ja siihen, miten asiakkaiden on tarvittaessa mahdollista poistua tiloista.

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 suorittekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

- Tulosyksikössä tehdään asiakkaille sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, erilaisia palvelupäätöksiä ja asiakassuunnitelmia. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma kirjataan yhteistyössä asiakkaan kanssa määrämuotoiselle lomakkeelle, joka varmistaa, että kirjaamisessa noudatetaan viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palvelupäätöksen tekemistä helpottavat laaditut valmiit fraasit, jotka varmistavat päätöksen lainmukaisuutta. Kaikessa kirjaamisessa käytetään selkokieltä ja tuodaan esiin sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmaa ja perustella ratkaisut.
- Tulosyksikössä toimii sekä esihenkilöinä että työntekijöinä kirjaamisasiantuntijoita. Lisäksi tulosyksikössä on työntekijöitä, jotka toimivat kirjaamisalustan eli SosiaaliLifeCare järjestelmän vastuukäyttäjinä. Edellä mainitut perehdyttävät, kouluttavat ja tukevat työntekijöitä laadukkaassa kirjaamisessa ja tietojärjestelmän käytössä.
- Kirjaamisoppaita hyödynnetään kirjaamistyössä
- Työntekijöille järjestetään kirjaamiseen liittyviä erehdytyksiä ja työpajoja
- Kirjaamisen toteutumista tarkastellaan esihenkilöiden toimesta päätösten ja asiakassuunnitelmien satunnaisotannalla toteutetun laadunkehittämisen avulla

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

- Tulosyksikön työntekijät ja esihenkilöt osallistuvat ja suorittavat tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä verkkovalmennuksia ja kursseja hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö tarkastaa, että pakolliset verkkokurssit on suoritettu ja päivitetty asianmukaisesti.
- Kaikki tulosyksikön esihenkilöt ja työntekijät allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojalomakkeen.

- Tietosuoja-asetus (GDPR) on Intrassa ja jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tutustua siihen
- Tulosyksikön henkilöstöllä tulee olla Sote-toimijakortti
- Sosiaalihuollon lainsäädäntö velvoittaa asiakastyön kirjaamiseen. Työntekijöille järjestetään kirjaamisvalmennusta. Hyvinvointialueella on lms-ohje sosiaalihuollon yleisimpien dokumenttien kirjaamiseen sekä ohje kirjaamisen viiveestä.
- Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan erityistä huolellisuutta, jotta salassapidettävät ja arkaluonteiset tiedot eivät päädy asian käsittelyn näkökulmasta ulkopuolisen tahon tietoon. Jokaisen on huolehdittava siitä, että työskentelytiloissa ei ole esillä asiakasturvallisuutta vaarantavaa henkilötietoa. Asiakastiedot, työpuhelimet, Sote ammattikortit säilytetään lukitussa tilassa, kaapissa silloin, kun niitä ei käytetä työtehtävien hoitamiseen.
- Tulosyksikön henkilöstö huolehtii asiakastietojen turvallsesta käsittelystä toimiston lisäksi myös liikkuvassa ja jalkautuvassa työssä niin, ettei tunnistettavia asiakastietoja ole mukana. Henkilötietoja sisältäviä asiakasasioita käsitellään vain salatulla sähköpostilla, jos sähköpostin käyttäminen on asiakasasiaa hoidettaessa välttämätöntä.
- Toimipisteiden tietosuojajäteastia tyhjennetään säännöllisesti .
- Tulosyksikön työntekijät tekevät matalalla kynnyksellä havaitsemistaan asiakkaan tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista ilmoituksen vaaratapahtumajärjestelmään. Tulosyksikön esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset organisaation ohjeen mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin vastuuhenkilö on toimialajohtaja Mika Forsberg, rekisteriseloste on nähtävillä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla (Rekisterinpitäjät ja tietosuojaselosteet - Päijät-Sote)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

- Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti asiakastarpeesta kertovia mittareita, kuten esimerkiksi; sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia, työntekijä- ja tiimikohtaisia asiakasmääriä ja suoritelmääriä sekä erilaisia käsittelyaikatietoja, esim. toimeentulotuen palvelutakuuta.
- Sijaisia palkataan pidempien poissaolojen esimerkiksi pitkät sairauspoissaolot, vanhempainvapaat ja hoitovapaat ajalle.
- Tulosityksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa
- Henkilöstövoimavarojen riittävyys eri tiimeissä ja toimipisteissä varmistetaan esimerkiksi vuosilomasuunnittelun avulla. Eri tiimien sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat voivat tarvittaessa työskennellä yli tiimirajojen ja hoitaa toisen poissaolevan työntekijän kiireellisiä asiakasasioita.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhte (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
tulosityksiköpääällikkö	1	vakituinen	ei
johtava sosiaalityöntekijä	6	vakituinen	ei
sosiaalityöntekijä	31	vakituinen	ei
sosiaaliohjaaja	52	vakituinen	ei
palvelukoordinaattori	2	vakituinen	ei
palvelusihteeri	14	vaikuinen	ei
palveluneuvoja	2	vakituinen	ei
asuntosihiteeri	1	vakituinen	ei
toimistosihiteeri	1	vakituinen	ei

Ammatinharjoittamisen edellytykset

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

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

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

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

Rekrytoija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Osaaminen

Hyvinvointialueen perehdytyskäytännöt henkilöstölle on kuvattu intranetissä. Työhön perehtymisen tukemiseksi hyvinvointialueelle on laadittu perehtymisen työlista.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luo edellytykset sille, että työntekijät voivat osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietotaitoaan.

Tulosityksikössä perehdytyksestä vastaa työntekijän lähiesihenkilö. Perehdytysvastuu voidaan jakaa työn eri osa-alueiden (esim. toimiston yleiset asiat, toimeentulotuki, sosiaalityö yms.) vastuuhenkilöille. Myös eri vastuualueiden työntekijät voivat toimia perehdyttäjinä käytännön työn/työtehtävän tekemisen näkökulmasta. Perehtyjällä on myös aktiinen rooli ja velvollisuus perehtyä itse (esim. eri verkkokurssit), ottaa selvää asioista, etsiä tietoa ja kysyä. Perehdytystä toteutetaan ja seurataan perehdytys suunnitelman avulla. Lähiesihenkilö käy perehtyjän kanssa sovitusti ja suunnitellusti perehdytyskeskusteluja, joissa seurataan perehtymisen etenemistä ja tarvetta. Perehtyjälle voidaan nimetä työtehtävässä jo pidempään toiminut mentori, joka tukee, ohjaa ja neuvoo perehtyjää käytännön työn tukemisessa. Koko perehtyjän tiimillä on vastuu uuden työntekijän vastaanottamisesta ja tiimiin ja tiimin käytäntöihin perehdyttämisessä.

Opiskelijoille nimetään harjoittelusta vastaava työntekijä. Sosiaalityön harjoittelijoilla opiskelusta vastaava työntekijä on kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä ja vastaavasti sosionomi opiskelijalla sosiaaliohjaaja.

Työntekijät osallistuvat säännöllisesti työnohjaukseen, työhyvinvointi ja -kehittämispäiviä järjestetään vuosittain. Myös tarkoituksenmukaiseen maksuttomaan ja maksulliseen täydennyskoulutukseen on mahdollista osallistua. Työntekijöillä on käytössään työterveyshuollon palvelut. Työntekijöillä on esihenkilöiden tuki työn tekemiseen ja yksikössä kannustetaan avoimeen ja välittömään keskusteluun ja yhteydenpitoon työntekijöiden ja eri tehtävissä toimivien esihenkilöiden välillä. Esihenkilöt antavat työntekijöille palautetta säännöllisesti ja työn toteuttamista ja laatua seurataan omavalvonnallisin keinoin esimerkiksi asiakassuunnitelmien ja toimeentulotukipäätösten osalta. Työntekijöitä ja esihenkilöitä palkitaan onnistumisista esimerkiksi pikapalkitsemisen avulla. Tulosityksikössä kannustetaan yhteistyöhän ja moniammatillisen työn tekemiseen.

- Laillistetun sosiaalityöntekijän tehtävässä tilapäisesti toimivalle opiskelijalle nimetään työskentelyn ohjauksesta ja mentoroinnista vastaava tiimissä työskentelevä laillistettu sosiaalityöntekijä. Tiimin johtava sosiaalityöntekijä vastaa tilapäisesti sosiaalityöntekijänä toimivan viranhaltijan työn valvonnasta. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävässä toimivan opiskelijan kanssa käydään perehdytys- ja ohjauskeskusteluja sekä annetaan tukea ja apua sekä tarvittaessa työpariutta yksittäisten asiakasasioiden hoitamisessa. Johtava sosiaalityöntekijä valvoo ja tukee opiskelijan työskentelyä esimerkiksi seuraamalla tehtyjä asiakastyön kirjauksia ja päätöksiä sekä käymällä ohjauskeskusteluja kirjallisen perehdytysprosessin avulla yhdessä opiskelijan kanssa. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän työssä toimivaa opiskelijaa kannustetaan rohkeasti pyytämään apua, kysymään neuvoa ja perehtymään oma-aloitteisesti esimerkiksi Vuorlearningin perehdytysmateriaaliin.

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.

Tulosityksikön henkilöstön työhyvinvointia tuetaan ja edistetään muunmuassa järjestämällä säännöllisesti tiimipalavereita, joissa käsitellään, keskustellaan ja tiedotetaan henkilöstöä koskevista tärkeistä ja ajankohtaisista asioista. Sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille järjestetään säännöllisesti työnohjausta. Työntekijöitä kannustetaan osallistumaan täydennyskoulutukseen ja heille järjestetään vuosittain kehittämisspäiviä sekä työhyvinvointipäiviä. Esihenkilö käy työntekijöidensä kanssa kehityskeskusteluja ja tekee työsuorituksen arviointeja. Tulosityksikössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia palkitsemisen osalta (esimerkiksi henkilökohtainen lisä, kertapalkitseminen ja erilaiset muistamiset).

Hyvinvointialueella on käytössä Posipro ilmoitus, joka mahdollistaa positiivisen palautteen antamisen työntekijän toiminnasta suoraan. Lisäksi sisäisessä intrassa on käytössä "kehut" palsta, jossa on myös mahdollista antaa positiivista palautetta esimerkiksi onnistuneesta yhteistyöstä, hyvästä ammattitaidosta ja tuesta tilanteen ratkaisemiseksi. Yksikössä käytetään pikapalkitsemista hyvästä työsuoritumisesta ja onnistumisesta, mikä on tullut ilmi Posipro ilmoituksen tai kehut palstan kautta.

Tulosityksikön keskusteluyhteys ja viestintä esihenkilöiden ja työntekijöiden ja päinvastoin työntekijöiden ja esihenkilöiden välillä halutaan pitää mahdollisimman avoimena ja matalalla tasolla. Työntekijöitä kannustetaan kertomaan sekä positiivisista että kehittämistä kaipaavista havainnoistaan arjen työstä. Työntekijöitä otetaan mukaan asiakastyöhön kuuluvien prosessien kehittämiseen ja prosessien toimivuuden arviointityöryhmiin. Työntekijä edustaja osallistuu 1 kerran kuukaudessa tulosityksikön esihenkilöpalaveriin.

Tulosityksikön henkilöstön työhyvinvointia edistetään suhtautumalla positiivisesti ja joustavasti työn ja henkilökohtaisen elämän ja siihen liittyvien tarpeiden yhteensovittamiseen. Esihenkilöt tukevat työntekijöitä asiakastyön hoitamisessa keskustelemalla ja tuomalla tarvittaessa esiin näkökulmia tehtävän hoitamiseen.

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.

- Tulosityksikössä asiakkaan omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja) laatii yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä/verkostonsa kanssa palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman sosiaalihuoltolain mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan avuntarve esimerkiksi kun, asiakkaan arjen hallinta on vaarantunut. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan keskustelemalla asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa tehdään moniammatillista yhteistyötä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle myönnetään hänen tarvitsemansa palvelut ja nimetään omatyöntekijä. Asiakassuunnitelmassa asetetaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä/verkostonsa kanssa tavoitteet myönnettyille palveluille. Asiakassuunnitelma voidaan tehdä monialaisena sotesuunnitelmana, jos asiakkaalla on sekä sosiaali- että terveydenhuollon palvelutarpeita, jotka on

tärkeää yhteensovittaa. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma kirjataan tietojärjestelmään ja ne annetaan asiakkaalle. Asiakas voi nähdä sosiaalihuollon kirjauksia OmaKannasta.

- Asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihoaja tai sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä toimii erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijänä. Erityisen tuen asiakkaalla on monia yhtäaikaista tuen tarpeita ja ongelmia hakeutua itse tarvitsemansa tuen piiriin.
- Sosiaalihuollon päätökset ovat määräaikaista. Asiakassuunnitelmaan asetettuja palvelun tavoitteita ja niiden toteutumista seurataan yhdessä omatyöntekijän, asiakkaan ja palvelua toteuttavan tahon kanssa. Palvelupäätöksiä jatketaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja asiakassuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.
- Tulossyksikössä on käytössä alkoholin käytön riskit - AUDIT testi ja mini-intervention malli. Mallia voidaan käyttää osana esimerkiksi palvelutarpeen arviointia. Työikäisten palvelujen luonne ja asiakastarpeet huomioiden mallia ei voida käyttää laajamittaisesti, koska se ei sovellu käytettäväksi vaikeasti päihdeongelmallisille asiakkaille.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

- Myönnettävien palvelujen tavoitteena on vahvistaa ja/tai ylläpitää asiakkaan arjen toimintakykyä ja osallisuutta. Palvelujen toteuttamisessa pyritään joustavaan ja räätälöityyn toimintatapaan, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Asetettuja palvelun tavoitteita tarkastellaan säännöllisesti ja arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja mahdollisia tavoitteiden muutostarpeita.

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 ennakoidut toimenpiteet.

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.

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

Tulossyksikössä huolehditaan infektioiden ennaltaehkäisystä hyvinvointialueen yleisen ohjeiden mukaisesti. Työntekijöitä kannustetaan työnantajan järjestämien rokotusten ottamiseen. Työhön ei tulla sairaana. Tarvittaessa voidaan järjestää korvaavaa työtä.

Siivous ja puhtaanapito

Tulosityksikön toimisto- ja asiakastapaamishuoneissa käy säännöllisesti siistijä, joka huolehtii huoneiden riittävästä yleisestä hygieniatasosta. Tarvittaessa voidaan järjestää tehostettua siivousta.

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, tietoturva- 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.

- Asiakasta voidaan tavata ja asiaansa hoitaa joko tapaamisella toimistolla, asiakkaan kotona tai muussa elinympäristössä, puhelimitse tai etäyhteyden avulla. Tavattaessa etäyhteydellä varmistetaan ja huolehditaan, että asiakas osaa käyttää digitaalista välinettä (esim osaa liittyvä kokoukseen, käyttää kameraa ja mikrofonia) ja saa tuotua oman mielipiteensä esiin.
- Asiointi digitaalisesti erilaisia mobiilisovelluksia hyödyntäen (esimerkiksi Päijät-Sote sovellus) vaatii usein vahvaa tunnistautumista henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Kaikilla asiakkailla ei ole pankkitunnuksia tai vaadittavaa osaamista kirjautumiseen, eikä digitaaliset ratkaisut tästä syystä sovi kaikille asiakkaille. Tarjotaan palvelua lähipalveluna toimistolla tai asiakkaan kotona tai digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen asiakkaan tilanne, tarpeet ja olosuhteet huomioiden.
- Tulosityksikön työntekijöitä informoidaan ja perehdytetään tulosityksikössä käytössä olevien tietojärjestelmien käytöstä ja tietojärjestelmään tehdyistä muutoksista tai käyttökatkoista.

6.7 Kemikaalit

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan kemikaalien turvallista ja oikeanlaista käyttöä. Päävastuu työpaikan kemikaaliturvallisuudesta on työnantajalla. Esihenkilön on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään on viety hyvinvointialueella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo.

6.8 Toimitilat

Hyvinvointialueen omistamia ja vuokraamia tiloja hallinnoidaan tukipalveluiden toimialalla. Toimitilajohtoryhmä käsittelee kaikki toimitiloja koskevat uudisrakennushankkeet, peruskorjaukset, pieninvestointeja koskevat tarpeet sekä aikatauluttaa toteutukseen lähtevät hankkeet.

Tulosityksikön toimitiloja on hyvinvointialueen kaikissa kunnissa. Toimitilat sijaitsevat pääsääntöisesti kunnissa olevien sotekeskusten yhteydessä. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tapaavat asiakkaita työhuoneissa sovituilla asiakastapaamiskäynneillä. Asiakkaita tapaavilla työntekijöillä on käytössä omat työhuoneet. Työhuoneiden turvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota muunmuassa kalustesijoittelun osalta. Työhuoneissa on hätäpoistumisovet, hälytysjärjestelmät ja riittävä äänieristys salassapidettävien ja henkilökohtaisten käsittely huomioiden. Asiakkaita tavataan vain työhuoneissa, joista löytyy edellä mainitut turvallisuutta lisäävät ratkaisut. Asiakkaat pyritään sijoittamaan tapaamishuoneeseen niin, että heillä ei ole suoraa kulkureittiä työntekijän hätäpoistumisovelle.

Muut kuin asiakastyötä tekevät työntekijät käyttävät joko omia tai jaettuja työhuoneita. Työhuoneissa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan yksityisyys, mahdollisuus hoitaa työasioita puhelimella tai etäyhteydellä.

Työntekijä hakee asiakkaan tapaamiseen odotustilasta tai palveluneuvonnasta. Osassa toimistoja asiakkaat eivät pääse itsenäisesti kulkemaan työntekijöiden työhuonetiloihin, vaan väliovet ovat lukittuina. Osassa toimitiloja asiakkaat pääsevät kulkemaan odotusauloista työntekijöiden työhuoneiden luokse. Työntekijöiden tulee pitää työhuoneidensa ovet käytävään suljettuna, mkiäli asiakkaat pääsevät liikkumaan käytävässä. Työntekijöiden huoneiden ovissa ei lue työntekijän nimeä.

- Toimitilojen asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta huolehditaan yhteistyössä kiinteistö vastaavien tahojen (toimitilapalvelut ja vuokranantaja, turvallisuusyksikkö, työsuojelu) kanssa. Yhteistyökumppanien kanssa varmistetaan, että toimitilat ovat terveysturvalliset työskennellä, tiloissa on turvallisuutta lisääviä ratkaisuja esimerkiksi hätäpoistumisovet asiakastapaamishuoneissa sekä asianmukaiset ja merkityt poistumisreitit hätätilanteita varten. Asiakastapaamishuoneiden huonekalujen sijoitteluun kiinnitetään huomiota, äänieristystä varten tulee olla korkean desibelin väliovet ja työhuoneissa on mahdollisuus tehdä hälytys tai kutsua apua tilanteen vaatiessa.
- Mikäli toimitiloissa ilmenee puutteita tai epäkohtia terveysturvallisuudessa tai turvallisuudessa otetaan yhteyttä tukipalveluihin, työsuojeluun ja kehoitetaan työntekijöitä ottamaan tarvittaessa yhteyttä työterveyshuoltoon. Havaituista epäkohdista ja puutteista tehdään epäkohtailmoituksia Laatuporttiin.
- Toimipisteisiin on laadittu turvallisuussuunnitelmat sekä palo- ja pelastussuunnitelmat ja niitä käydään läpi ja päivitetään säännöllisesti.
- Toimipisteissä on nimettyä turvallisuusvastaavat.
- Asiakastapaamisissa on mahdollista käyttää vartijapalvelua
- Työntekijöille on hankittu mm. sähkökatkoja varten otsalamppuja, varavirtalähteitä
- Toimipisteissä järjestetään tarvittaessa turvallisuuskävelyjä sekä palo- ja poistumisharjoituksia

6.9 Monialainen yhteistyö

- Työikäisten asiakasohjaus ja taloudellisen tuen tulosityksikön keskeiset yhteistyökumppanit ovat työikäisten palvelutuotanto (asunnottomien asumispalvelut, sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta), eri sosiaali- ja terveydenhuollon tulos- ja toimialat hyvinvointialueelta, työllisyysalueet ja kuntien nuorisotoimi ja maahanmuuton tehtävät, eri viranomaiset kuten poliisi ja ulosottoviranomainen ja rikosseuraamuslaito, seurakunnat ja erilaisia kolmannen sektorin palveluntuottajia.

- Asiakaskohtainen yhteistyö ja tiedonkulku varmistetaan yhteisiä asiakasprosesseja noudattamalla, yhteisten asiakassuunnitelmien ja verkostoneuvottelujen avulla. Lisäksi järjestetään erilaisia yhteistyöpalavereja missä sovitaan ja kirjataan ja kuvataan yhteistyön tekemistä: roolit, vastuut, yhteistyömuodot.

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.

- Asiakkaille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelutarpeidensa selvittämiseen ja tarpeen mukaisten palvelujen järjestämiseen. Asiakassuunnitelman tekemisessä asiakas osallistuu omien palvelutavoitteidensa asettamiseen ja asiakassuunnitelmaa päivitettäessä asetettujen tavoitteiden toteutumisen tarkasteluun. Tulosyksikön palvelut ja palvelutarpeen arviointi on asiakkaille vapaaehtoista.
- Asiakkaita kohdellaan aina kunnioittavasti, heidän mielipiteitään, kokemuksiaan kuunnellaan ja arvostetaan. Asiakkaan toiveet ja mielipide tulee aina ottaa huomioon ja kirjata palvelutarpeen arviointiin /asiakassuunnitelmaan palvelutarvetta selvittäessä tai palveluja järjestettäessä.
- Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja toteuttaa niitä. Asiakasta koskeva asia ratkaistaan aina niin, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.
- Mikäli tulosyksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua vastaavat esihenkilöt asian menettelyprosessista

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

- Asiakkaan asia tulee vireille tulosyksikköön yleisimmin sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen, yhteydenoton tai hakemuksen kautta. Kun ilmoitus tai yhteydenotto saapuu ohjautuu se järjestelmässä oikealle tiimille asiakkaan asuinkunnan mukaisesti käsiteltäväksi. Työntekijän tulee ilmoituksen tai yhteydenoton saavuttua arvioida välittömästi sen kiireellisyys. Mikäli asia on kiireellinen tulee työntekijän ryhtyä selvittämään aktiivisesti asiakkaan palvelutarvetta. Mikäli asia ei ole kiireellinen, voidaan asiakkaalle järjestää tapaamisaika toimipisteeseen tai häntä voidaan tavoitella esimerkiksi puhelimitse. Kun asiakkaan palveluarve on selvitetty järjestetään asiakkaalle hänen tarpeensa mukainen palvelu tai ohjataan hänet tarpeen mukaiseen palveluun.
- Toimeentulotukihakemus on käsiteltävä 7 arkipäivän sisällä hakemuksen saapumisesta. Esihenkilöt tarkastelevat säännöllisesti hakemusten määrää ja käsittelyaika tilannetta. Mikäli käsittelyaika on lähellä ylittymistä esihenkilöt tekevät tarvittavia työjärjestelyjä (työtehtävien priorisointi), jotta lakisääteisessä käsittelyajassa pysytään.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

- Sosiaalihuollon palvelujen asiakkaille on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen järjestämisessä ja niiden vaikutukset. Ensisijaista on ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä kaikin tavoin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi asetettujen tavoitteiden avulla.
- Asiakkaalle annetaan tiedoksi tulostamalla, postittamalla tai sähköisen palvelun kautta hänelle tehty asiakirjat esimerkiksi palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma sekä erilaiset palvelupäätökset. Asiakastyöstä tehdään asiakirjamerkintöjä tietojärjestelmään. Asiakas näkee OmaKanta palvelusta itseään koskevia kirjauksia ja hänellä on mahdollisuus pyytää itseään koskevat kirjat, päätökset sekä Loki-tiedot hyvinvointialueelta.
- Työikäisten tulosalueella järjestetään asiakasraatitoimintaa. Asiakasraadit kokoontuvat suunnitellusti kuntouttavassa työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen osalta. Asiakasraatilailla pyydetään kommentteja, kehittämisideoita esimerkiksi viranomaispäätösten ulkoasuun ja kieleen, palvelujen sisältöön, internet sivujen selkeyteen. Saatuja kehittämisideoita hyödynnetään kehittämistyössä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

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.

- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan osallistamalla asiakas omien asioidensa käsittelyyn. Asiakas osallistuu itseään koskeviin tapaamisiin ja suunnitelman laatimiseen. Mikäli asiakas ei kykene saapumaan tapaamiseen toimipisteelle, mennään asiakkaan luokse kotikäynnille tai muuhun hänen elinympäristöönsä (esim. sairaala, asumispalveluyksikkö).
- Asiakkaan mielipiteet omasta palvelutarpeestaan ja toiveet palvelujen järjestämisestä kirjataan ylös palvelutarpeen arviointiin tai asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan omatyöntekijä, sosiaalityöntekijä /sosiaali-ohjaaja vastaavat asiakkaan kanssa tehdyn palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman tai muun tapaamisesta tehdyn asiakastyönkirjauksen tekemisestä.

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 vahingotilanteissa 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.

- Asiakkaita tiedotetaan ja ohjataan käytössä olevista eri oikeusturvakeinoista esimerkiksi mahdollisuus valittaa viranomaispäätöksestä tai muistutuksen tekemistä. Asiakkaita ohjataan ja neuvotaan muistutuksen tai valituksen tekemisessä.
- Johtavava sosiaalityöntekijä vastaa saatuun asiakaspalautteeseen ja muistutukseen hyvän hallintotavan ja organisaation ohjeistuksen mukaisesti (ohjeistus muistutus vastauksen rakenteesta) kohtuullisessa määräajassa (kuukauden sisällä saapumisesta). Johtava sosiaalityöntekijä toimittaa tulosityksikköpäällikölle tiedoksi tekemänsä muistutusvastauksen. Tulosityksikköpäällikkö vastaa saatuun palautteeseen ja muistutukseen, jos muistutus koskee johtavan sosiaalityöntekijän toimintaa.
- Johtava sosiaalityöntekijä pyytää työntekijältä, jonka toimintaa muistutus koskee oman selvityksen asiassa sekä tarkastelee asiakastietojärjestelmään tehtyjä kirjauksia asian hoitamiseen liittyen. Muistutusten kautta mahdollisesti esiin tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon palvelun kehittämisessä ja yhteisissä keskusteluissa. Muutostarpeista ja ehdotuksista keskustellaan ja työntekijöiden kanssa.
- Asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen viranhaltijapäätöksestä. Johtava sosiaalityöntekijä valmistelee oikaisuvaatimusta. Hän keskustelee päätöksen tehneen viranhaltijan kanssa päätöksestä, tarkastelee asiakastietojärjestelmää ja tarvittaessa pyytää oikaisuvaatimuksen tekijältä lisätietoja asiassa. Tulosityksikköpäällikkö käy läpi johtavan sosiaalityöntekijän valmistelevan oikaisuvaatimuksen ja tekee siihen tarvittaessa muutoksia. Tulosityksikköpäällikkö allekirjoittaa oikaisuvaatimuksen.
- Tulosityksikköpäällikkö valmistelee tulosaluejohtajalle allekirjoitettavaksi hallinto-oikeuteen menevät asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset koskien viranhaltijoiden tekemiä kielteisiä palvelupäätöksiä.
- Tulosityksikköpäällikkö ja tulosaluejohtaja valmistelevat esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehelle, Lupa- ja rekisterivirastoon menevät asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset, jotka toimialajohtaja allekirjoittaa.

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.

Tulosityksikössä huolehditaan, että henkilöstöllä on riittävä tietoa asiakas- ja potilasvastaavien toiminnasta ja tavasta, jolla heihin voi olla yhteydessä. Henkilöstö huolehtii, että sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla ja toimipisteissä ja että he tarvittaessa ohjaavat asiakasta ottamaan yhteyttä heihin.

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.

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.

- Asiakkaat ja heidän omaisensa ja läheisensä voivat jättää palautetta palveluista asiakaspalautejärjestelmään. Asiakaspalautteet tulevat tiedoksi ja vastattavaksi esihenkilöille Roidu-järjestelmään. Mikäli asiakas tai hänen omaisensa tai läheisensä toivoo yhteydenottoa, ottaa esihenkilö viipymättä yhteyttä häneen palautteesta keskustelua varten. Kaikki palautteet, niin negatiiviset kuin positiivisetkin huomioidaan tulosityksikön palvelujen kehittämisessä.

Omaavalvonnin johtaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty hyvinvointialueen johtamisrakenne, viranhaltijoiden vastuut ja tehtävät. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on myös kuvattu omaavalvonnin ja valvonnan vastuut. Jokainen organisaation eri tasoilla toimiva johtamisvastuussa henkilö vastaa toiminnan omaavalvonnasta ja siihen kytkeytyvästä tiedolla johtamisesta.

- Omaavalvonnin kautta saatua tietoa hyödynnetään tulosityksikön asiakaspalvelun kehittämisessä. Tiedon avulla kehitetään asiakasprosesseja vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin, selkeytetään viranomaistoiminnan vastuuta ja rooleja sekä kehitetään palvelujen toteuttamistapoja ja vaikuttavuutta. Omaavalvonnin kautta saadusta tiedosta, havainnoista ja epäkohdista keskustellaan esihenkilöiden ja työntekijöiden kanssa. Tiedon perusteella järjestetään kehittämisspalavereja, jossa tulosityksikön sisäisten ja ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa kehitetään palveluprosesseja, kiinnitetään huomiota ja kehittämistoimia esimerkiksi kirjaamiseen tai kohtaamiseen. Työikäisten asiakasohjaus- ja taloudellisen tuen tulosityksikön esihenkilötoimeissa keskustellaan esiin tulleista kehittämiskohteista ja mahdollisista havaituista epäkohdista. Työikäisten tulosalueen laajennetussa johtoryhmässä ja johtoryhmässä käydään moniammatillisesti keskustelua omaavalvonnin havainnoista ja kehittämisen kohteista, havaituista riskeistä asiakasturvallisuudessa, työturvallisuudessa ja pohditaan havaintojen perusteella palvelujen kehittämisen tarpeita.
- Tulosityksiköpäällikkö Kati Saarela vastaa tulosityksikön omaavalvonnasta kokonaisuudessaan. Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat omaavalvonnasta kukin oman tiiminsä osalta ja työntekijät asiakastyön osalta
- Omaavalvonnin kehittämisen näkökulmasta esihenkilöt kuvaavat yhteistyössä työntekijöiden kanssa palveluprosesseja ja työohjeita ja käyvät läpi toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä. Lisäksi esihenkilöt seuraavat erilaisia lakisäateisiä määräaikoja, mitkä kuvaavat palvelutoimintaa ja sen toteutumista lakisäateisessä määräajassa (esimerkiksi toimeentulotukipäätösten käsittelyaika). Tulosityksikössä tehdään satunnaisotannalla päätösten ja asiakasuunnitelmien laadunseurantaa. Seurannan havainnot, hyviä ja onnistuneita käytäntöjä sekä kehittämisen kohteita käydään työntekijöiden kanssa läpi henkilökohtaisesti, kirjallisen palautteen ja koulutusten avulla. Tulosityksikön esihenkilöt seuraavat tulosityksiköä koskevia asiakaspalautteita ja vaaratapahtuma ilmoituksia sekä tekevät riskien arviointia tulosityksikön toimipisteissä yhdessä työntekijöiden kanssa.

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli

Lakisääteisten määräaikojen toteutuminen	Seurataan säännöllisesti toimeentulotuen hakemusmääriä ja käsittelyaikoja. Tehdään työjärjestelyjä mikäli määräaika ylittymässä.	Johtava sosiaalityöntekijä Sanna Mutikainen, tulosityksikköpäällikkö Kati Saarela	kuukausittain
Asiakastyön laadulliset vaatimukset	Työskentelyn sujuvuuden varmistaminen: työtä ohjaavat prosessikuvaukset ja ohjeet ovat ajantasalla ja helposti löydettävissä, päällekkäisen työskentelyn välttäminen moniammatillisen yhteistyön avulla, työtehtävien priorisointi	Tulosityksikköpäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät	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: ensireagointi- ja käsittelyaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagointi- ja käsittelyaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapahtumasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset < 72 h: reagointi-aika	< 2 viikkoa: ensireagointi- ja käsittelyaika < 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