OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lasten ja nuorten hyvinvointi, alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

6 Omavalvonnan toimeenpano

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

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

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

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

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

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet:

Lahden perhekeskus, Aleksanterinkatu 11, 15110 Lahti;

Hollolan sote-keskus,Terveystie 2, 15870 Hollola; **Orimattilan sote-keskus**, Terveystie 1, 16300 0rimattila; **Heinolan sote-keskus,** Torikatu 13B, 18100 Heinola; **Asikkalan sote-keskus**, Terveystie 1, 17200 Vääksy; **Heinsuon koulu**, Terveystie 10, 15870 Hollola; **Lyseonmäen yläaste**, Savontie 19, 18100 Heinola; **Salpaus**, Opintie 1, 18200 Heinola; **Tiirismaan koulu**, Kirkkokatu 16, 15140 Lahti; **Kukkasen koulu,** Rakokiventie2, 15550 Lahti; **Lähteen koulu**, Ajokatu 167, 15610 Lahti; **Mukkulan koulu**, Tuhtokatu 2, 15240 Lahti, **Kivimaan koulu**, Lahdenkatu 62, 15210 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Johanna Hyytiäinen, palveluesihenkilö ja Niina Viholainen tulosyksikköpäällikkö

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 044-7161517 ja 044-4406558

Vastuuhenkilön sähköposti: johanna.hyytiainen@paijatha.fi ja niina.viholainen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa tuotetaan terveyspalveluiden osalta perustason mielenterveyshoitoa alaikäisille, alle 5-vuotiaiden pikkulastenpsykiatrista erikoissairaanhoitoa ja neuvolaikäisten lasten vanhempien psyykkisen voinnin tukea. Sosiaalipalveluiden osalta tuotamme sosiaalihuoltolain (26§) mukaista kasvatus ja perheneuvontaa, (perheoikeudellista) perheasioiden sovittelua ja tarjoamme kriisivaiheen tukea lapsiperheitä kohdanneissa traumaattisissa kriiseissä. Palveluissamme on noin 3400 asiakasta/potilasta vuosittain.

Keskeisiä yhteistyökumppaneitamme ovat erikoissairaanhoito, perusterveydenhoito, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, neuvola, arjen tuki, sosiaalityö, perheoikeudellinen yksikkö, lasten- ja nuorten kuntoutus, järjestöt, seurakunta, poliisi, käräjäoikeus ja kunnat.

Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut ovat potilaille /asiakkaille vapaaehtoisia palveluja. Mielenterveyspalveluihin ohjaudutaan universaalitason hoidon tarpeen ohjauksen kautta, jos oirehdinta on keskivaikeaa tai siihen ei ole saatu aiemmilla tukitoimilla riittävää apua. Pikkulapsipsykiatriseen erikoissairaanhoitoon ohjaudutaan lähetteellä. Sosiaalipalveluihimme ohjaudutaan sähköisellä palvelupyynnöllä, jonka voi tehdä asiakasperhe itse tai yhteistyötaho heidän luvallaan.

Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluita tuotetaan Päijät-Hämeen kunnissa, toimipisteemme sijaitsevat Lahdessa, Hollolassa, Heinolassa ja Orimattilassa sekä kahdeksalla alueemme eri koululla. Lisäksi jalkaudumme tarvittaessa Asikkalan ja Kärkölän toimipisteisiin, käräjäoikeuteen sekä tarvittaessa asiakkaidemme elinympäristöön. Etäkontaktin mahdollisuus tarjotaan myös Beepron kautta, laajat verkostotapaamiset toteutetaan Teams-sovelluksessa.

Ostopalveluina tuotetaan pariterapioita, psykologin kognitiivisia- ja sosioemotionaalisia tutkimuksia, lääkäripalveluita sekä nuorten ahdistuksen ja masennuksen lyhythoitoja.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

- *Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaavat palveluesihenkilö Johanna Hyytiäinen ja tulosyksikköpäällikkö Niina Viholainen.*

- Omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessamme.

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

- Omavalvontasuunnitelma ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen varmistetaan tiedottamalla muutoksista sekä seuraamalla niiden toteutumista yksikön arjessa keskustelujen, työnjaon ja laadunvalvonnan keinoin.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikössä.

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

- Kvartaalivuosittain omavalvontasuunnitelman käydään läpi palveluesihenkilön ja työnjaosta vastaavien tiiminvetäjien kanssa. Havaittujen puutteellisuudet korjataan tarkastelun yhteydessä.

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

- Palveluesihenkilö vastaa yksikön toimintojen riskinhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvleuissa riskien kartoitus tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa. Riskien kartoitus päivitetään säännöllisesti tai silloin kun on syytä arvioida riskit uudelleen muuttuneen tilanteen myötä. Riskienhallintasuunnitelmaan kirjataan tunnistetut riskit ja riskien välttäminen. Työntekijöiden mielen kuormittuminen on isoin riski yksiköissämme työn luonteen vuoksi. Työkyvyn tukeminen, työnohjausmahdollisuudet ja koulutuksellinen tuki ovat käytössämme.

- Perhekeskuksessa on käytössä kameravalvonta ja vastaanottohuoneissa on hälytyspainikkeet. Toimipisteissä on turvallisuussuunnitelmat, evakuoitumisohjeet, -harjoitukset ja olemme koko henkilöstön kanssa opiskelleet myös videon avulla toimintakäytänteitä uhkaavan henkilön kohtaamiseen työpisteessä. Kotikäynnit tehdään työparina, Kotikäyntiohje on käytössä (IMS). Kaikilla sairaanhoitajilla on voimassa oleva lääkehoitokoulutus, joka uusitaan viiden vuoden välein. Haipro-järjestelmän kautta ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuusriskit, ja tapahtumat.

- Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan toimipisteiden yhteisissä turvallisuustyöryhmien, oman yksikön henkilöstökokouksien, tiimikeskusteluiden, tietoturva-havaintojen ja laatuportti-ilmoitusten kautta. Arjessa tehtyjen riskihavainnot tuodaan yhteiseen keskusteluun näiden väylien kautta. Tarvittaessa riskinarvioinnin tukena hyödynnetään yhteistyöverkostojen tukea kuten työterveyden, työsuojelun, turvallisuusyksikön ja poliisin konsultaatiot.
- Riskien suuruus arvioidaan laatuportissa riskinarvioinnin työkaluilla. Lisäksi isommista riskeistä niiden arviointiin voidaan hyödyntää asiantuntijoiden konsultaatiotukea.

Riskienhallinnan menettelytavat

- Turvallisuustyöryhmä kokoontuu säännöllisesti turvallisuuteen ja riskien arviointiin liittyvien asioiden käsittelemiseksi. Toimipisteisiin on laadittu omat turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joita päivitetään säännöllisesti tai tarvittaessa. Palveluesihenkilö on huolehtinut, että jokaisella työntekijällä on tiedot oman toimipisteensä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta. Yksikössä on myös käytössä kulunvalvonta, kameravalvonta sekä henkilöstöllä henkilökohtaiset turvapainikkeet. Riskitilanteita on ohjeistettu IMS-ohjein, joita on läpikäyty yhdessä. Laatuportti-ilmoitusten koonti käsitellään henkilöstökokouksissa ja pyrimme ideoimaan toimintatapoja, joilla ennaltaehkäisemme vastaavanlaisten riskien toistuvuuden. Laatuportti-ilmoitukset ohjataan tarpeen mukaan tiedoksi ja/tai käsiteltäväksi organisaation muille tahoille.

- Riskien hallintakeinot varmistetaan keskustelemalla avoimesti riskeistä. Tehdään ohjeistuksia, käytännön harjoittelua riskitilanteissa toimimiseen (esim. poistumisharjoitus, väkivaltatilanteessa toimimisen harjoitus). Olemme tehneet videoita, joissa läpikäydään toimintakäytäntöjämme riskitilanteissa. Työhön kuuluvan henkisen kuormittumisen riskin osalta käytäntönämme on työnkyvyn tukikeskustelut ja tarvittaessa työnraameihin tehtävät jaksamista tukevat määräaikaiset muutokset. Sijaistraumatisoitumisen, myötätuntouupumuksen ja työuupumuksen teemat ovat meillä esillä ja työntekijöillä on mahdollisuus käyttää koulutuspäivä näiden teemojen opiskeluun mielenterveystalosta, josta on hyötyä myös asiakasperheille. Perheystävällinen työnantajamalli mahdollistaa työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen joustavuudellaan. Työyhteisön fiilismittarin käsittely ja voimavaroihin panostaminen ovat myös riskien seurannassa ja ehkäisyssä huomioitavia asioita.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa suurin toimintayksikkö on Lahden perhekeskuksessa, jossa poistumisturvallisuutta harjoitellaan säännöllisesti, kaksi kertaa vuodessa.

Muissa toimipisteissä (Orimattila, Hollola, Heinola ja toimipisteinämme olevissa yläkouluissa) poistumista harjoitellaan toimipistekohtaisesti. Lahden perhekeskuksessa on patteriradio sekä varavirtalähde erikoistilanteita varten.

Henkilöstö ei ole osallistunut valmius- ja varautumisharjoituksiin, mutta yksikössä on henkilöstöä, jolle on poikkeustilanteissa suunniteltu psykososiaalisen tuen tehtäviä oman asiakasryhmän kanssa.

- Omavalvontaan suhtaudutaan vakavasti ja työyhteisän hyvinvointi sekä asiakasturvallisuus ovat meille tärkeitä asioita.
- Lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista keskustellaan henkilöstökokouksissa ja tiimeissä. Olemme myös laatineet yksikön sisäisiä ohjeistuksia, joissa nämä asiat on huomioitu.

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.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa riskien arviointi tehdään säännöllisin väliajoin tai tarvittaessa. Henkilöstö on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan riski- tai vaaratilanteista esihenkilölleen jatkotoimenpiteitä varten.
- Ilmoitukset käsitellään niin, ettei työntekijä yksilöidy. Tällä halutaan välttää syyllistämistä ja pelkoa ilmoitusten tekemisestä. Mikäli kyseessä on huolimattomuudesta tai tahallisuudesta johtuva vaaratapahtuma, käsitellään se lisäksi työntekijän kanssa kahdestaan. Tarvittaessa hyödynnetään myös työterveyshuollon ja/tai työnantajan tuvallisuusyksikön palveluita asioiden käsittelemiseksi ja turvallisuudentunteen palauttamiseksi.

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 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.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa vaaratapahtumien käsittely toteutuu tilanteen mukaisesti. Vaaratapahtumailmoituksen vastaanottaa esihenkilö, joka arvioi tarvittavan tuen.
- Vaaratapahtumien jälkeisestä jälkihoito arvioidaan tapahtuman perusteella ja tarvittaessa hyödynnetään terveydenhuollon ja/tai organisaation muita tukipalveluja tilanteen läpikäymiseksi tarvittavan tuen. Vaaratapahtumien jälkeisestä jälkihoito arvioidaan tapahtuman perusteella ja tarvittaessa hyödynnetään terveydenhuollon ja/tai organisaation muita tukipalveluja tilanteen läpikäymiseksi.

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.

- Mikäli kyseessä on akuutti ja/tai vakava tilanne, asiakastyö keskeytetään ja varmistetaan henkilöstön ja yleinen turvallisuus. Akuutissa tilanteessa hyödynnetään terveydenhuollon palveluita, mm. ensihoitoa tai muuta kriisiapua hyvinvointialueemme " Kriisi työyhteisössä"-toimintamallin mukaisesti.

- Turvallisuusohje kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja se kerrataan säännöllisesti. Esihenkilö osallistuu säännöllisesti asiaan liittyviin kokouksiin

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.

- Yksikössämme suoritetaan hyvinvointialueen verkkokurssit aiheesta. Lisäksi olemme olleet mukana Avekki-koulutuksissa, joissa opetellaan teorian ja käytännön harjoitusten kautta mahdollisen väkivaltatilanteen ennakointia, ennaltaehkäisyä sekä väkivaltatilanteessa toimimista niin, että työntekijän ja asiakkaan turvallisuus mahdollistuu.

5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus

Henkilö- ja tilaturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja turvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä paloturvallisuuteen, rikokseen, ilkivaltaan, tietoturvaloukkaukseen tai tekniseen toimintahäiriöön liittyen. Järjestelmä mahdollistaa myös muiden turvallisuuspoikkeamien kirjaamisen liittyen esimerkiksi vaarallisen aineen käsittelyyn, päästöihin, vuotoihin sekä toimintaympäristön olosuhteisiin liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevia turvallisuuspoikkeamia ovat esimerkiksi ilmoitukset sisäilmaan, lämpötilaan, kosteuteen, hajuun tai ääneen liittyen.

Toimintaympäristön olosuhteita koskevat turvallisuuspoikkeamailmoituksen käsittelee ilmoittajan esihenkilö, joka tekee tarvittaessa lisätoimenpiteitä vaaratapahtuman tai turvallisuuspoikkeaman poistamiseksi. Käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

Kirjaaminen varmistaa hoidon ja palveluiden jatkuvuuden sekä lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja potilaan hoidosta ja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi tukee ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan oikeusturvaa.

Laadukkaasti kirjattu tieto kerryttää kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa. Tietoa hyödynnetään suoran asiakas- ja potilastyön lisäksi alueellisessa ja kansallisessa johtamisessa, valvonnassa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa ohjataan lainsäädännöllä sekä kansallisilla oppailla ja ohjeilla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on laadittu hoidon kirjaamisen oppaat ja suoritekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa henkilöstö sitoutuu ja noudattaa hyvinvointialueen tietosuojaan ja -turvallisuuteen liittyviä yleisiä ohjeistuksia ja suorittaa tarvittavat koulutukset 2 vuoden välein. Tietosuojajäteroskis tyhjätään päivittäin. Työhuoneissa tietosuojattavat paperit ovat aina lukituissa kaapeissa.

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

- Tietosuojaan liittyvän lainsäädännön noudattaminen varmistetaan työsuhteen alussa läpikäytävällä tietoturva- ja tietosuoja-sitoumuksella sekä säännöllisesti kouluttautuen hyvinvointialuen tietoturvaan liittyvillä verkkokoulutuksilla. Asiaa läpikäydään henkilöstökokouksissa mahdollisten laatuportti-ilmoitusten ja tietosuojaan liittyvien riski-havaintojen pohjalta. Pyritään löytämään ratkaisuja tietosuojan toteutumisen varmistamiseen. Mikäli tietosuoja on vaarantunut, esihenkilö järjestää työntekijälle kuulemisen tilanteesta ja toimii hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan seuraamuksissa. Palveluesihenkilö konsultoi tarvittaessa hyvinvointialueen tietosuojavastaavaa ja talon lakimiehiä tietosuoja-asioissa ja tiedottaa ohjeistuksista henkilöstölle henkilöstökokouksissa.

- Johanna Hyytiäinen, palveluesihenkilö on asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaava ja vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä.

- Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta yksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa huolehditaan kirjaamalla nämä kokonaisuudet ostopalvelusopimukseen hankintatoimiston tuella.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

- Yksikön henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan suhteessa asiakastarpeisiin. Yksikössä ei käytetä sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin työn luonteen vuoksi. Määräaikaiset pidemmät poissaolot arvioidaan kriittisesti tulosaluejohtajan kanssa. Mikäli henkilöstöllä on poissaoloja, jaetaan tapaamista tarvitsevat potilaat töissäolijoille. Tästä syystä joudumme ajoittain priorisoimaan potilas/asiakastyötä siirtäen/peruen kiireettömiä ajanvarauksia tai harventamalla käyntofrekvenssiä. Yksikössämme työntekijät tukevat toisiaan tiimirajat ylittäen. Tarvittaessa toteutamme myös yksikön rajat ylittäviä työpariuksia.

- Ostopalveluina toteutetaan pariterapioita, psykologin kognitiivisia- ja sosioemotionaalisia tutkimuksia, lääkäripalveluja sekä nuorten lyhytterapioita.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut ovat potilaille /asiakkaille vapaaehtoisia palveluja. Mielenterveyspalveluihin ohjaudutaan universaalitason hoidon tarpeen ohjauksen kautta, jos oirehdinta on keskivaikeaa tai siihen ei ole saatu aiemmilla tukitoimilla riittävää apua. Pikkulapsipsykiatriseen erikoissairaanhoitoon ohjaudutaan lähetteellä. Sosiaalipalveluihimme ohjaudutaan sähköisellä palvelupyynnöllä, jonka voi tehdä asiakasperhe itse tai yhteistyötaho heidän luvallaan. Lapsiperheitä kohdanneet traumaattiset kriisit tulevat yhteistyötahoilta suoraan palveluesihenkilölle puhelimitse.

  Seuraamme ja raportoimme viikoittain palveluihimme ohjautuneiden potilaiden ja asiakkaiden määrää palveluittain. Saamme säännöllisesti koontia tekemistämme suoritteista sosiaali- ja terveyspalveluiden kertomusjärjestelmien tietoihin pohjautuen. Tarkkailemme 14 vrk sisällä annettaviin mielenterveyspalveluiden kertakäyntien toteumaa määräajassa Terveyslifecaren HTA-laatan kautta. Seuraamme ensikäynnin toteutumista viikoittain ikäryh-mätiimeittäin (pikkulapset 0-6-v, alakouluikäiset 7-12-v ja nuorisoikäiset 13-17-v). Jatkossa tulemme saamaan alle 23-vuotiaiden terapiatakuun toteutumista varten seurantatilastoa terveysLifecaresta.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike		Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
palveluesihenkilö		1	vakituinen	
palvelusihteeri		1 0,5	vakituinen (1) määräaikainen (0,5)	
palveluneuvoja		1	vakituinen	
toimistoavustaja		0,5	vakituinen	
sosiaalityöntekijä		10	vakituinen	
psykologi		18 1	vakituinen määräaikainen	
psykologiharjoittelija		0,8	määräaikainen	
sairaanhoitaja		23 1	vakituinen 23 määräaikainen 1	
sosiaaliohjaaja		5 1	vakituinen 5 määräaikainen 1	

perhekuntoutusohjaaja		2	vakituinen 2	
lääkäri		2	vakituinen 1 + 0,6 (ostopalvelu)	

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.

- Kelpoisuusehdot tarkistetaan ennen tehtävään valintaa, samoin rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelystä. Sosiaalialan ammattilaisen ammattioikeudet tarkistetaan Julkisuosikista ja terveydenhuollon ammattilaisen JulkiTerhikistä. Soveltuvuus tehtävään varmistetaan haastattelemalla hakijat henkilökohtaisesti ja arviointia jatketaan koeaikana (6kk). Kielitaito varmistetaan rekrytointitilanteessa, edellytyksenä sujuva suomen kielen taito. Asiakastyössä käytetään tulkkipalveluita tarpeen mukaan.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa uuden henkilön perehdytyksestä vastaa esihenkilö sekä nimetty perehdyttäjä ja samaa ammattiryhmää oleva mentori. Uusi työntekijä opastetaan tutustumaan HVA:n sisäiseen Intraan sekä käymään läpi yksikön perehdytysmateriaali sekä yleinen kaikille tarjolla oleva materiaali (Osaamisen hallintajärjestelmän perehdytysmateriaalissa, yksikön teamsissa ja IMS:ssä).Yksikössä on käytössä perehdytyksen tarkistuslista, jonka kaikki kohdat käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Käytössä on henkilökohtaiset työpuhelimet sekä kannettavat tietokoneet kirjaamista varten. Uusi työntekijä kulkee aluksi muiden työntekijöiden mukana perehtyen työn käytäntöihin. Perehdytyksessä noudatetaan HVAn perehdytysohjelmaa, jota käydään läpi yksikön tarpeen mukaan. Lisäksi uusi henkilöstö osallistuu lapsiperhepalveluiden yleisperehdytykseen /ajankohtaiskatsaukseen sekä Tuparit tilaisuuteen.
- Täydennyskoulutusta järjestetään yksikön ja tulosalueen koulutussuunnitelman, hyvinvointialueen koulutustarjonnan ja luotettavien sivustojen, kuten mielenterveystalon, materiaaliin perehtymiseen sovitusti työaikaa käyttäen. Koulutukset jakautuvat tasapuolisesti yksikön henkilöiden kesken ja sen toteutumista seurataan vuosittain.

- Osaamin tukemisessa noudatetaan lakisääteistä mielenterveystyötä tekevien työntekijöiden työnohjausvelvoitetta, työnohjaukset toteutetaan pääsääntöisesti pienryhmissä.
- Yksikössä on erilaisia vastuualueita ja yhdyshenkilötoimintaa, joihin on nimetty niistä vastaavat työntekijät, jotka tuovat tietoutta työyhteisöön vastuualueistaan. Lisäksi tiimeissä annetaan koulutuksista koulutuspalautetta.

- Psykologiharjoittelijat ovat ainoita opiskelijoita jotka tekevät harjoittelunsa epäpätevinä eli valmistumiseen on noin alle viisi kuukautta aikaa. Yliopistojen kanssa tehtävällä yhteistyöllä varmistamme psykologiharjoittelijoiden viimeisen harjoittelun oikea-aikaisuuden.

- Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan kehityskeskusteluissa, tiimikeskusteluissa sekä asiakaspalautteen ja asiakirjatilausten yhteydessä tehtävänä laadunvalvontana.

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.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut: Palvelumme ovat vapaaehtoisia. Sosiaalipalveluihimme otetaan vastaan kaikki sitä toivovat asiakkaat. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkuudesta päätöksen. Palvelusuunnitelma tehdään asiakasperheen kanssa yhteistyössä ensimmäisellä tapaamisella ja sitä tarvittaessa tarkennetaan tapaamisten yhteydessä.

- Terveyspalveluissamme perustason mielenterveystyössä potilaat ohjautuvat meille universaalitason tekemän hoidon tarpeen arvioinnin kautta, joten saamme heti tietoon syyn, miksi potilas meille ohjataan ja mitä tukea/hoitoa hän on saanut edeltävästi. Erikoissairaanhoidosta lähetteenkäsittelystä yksikköömme

käännettyjen ohjausten tai jatkohoitoon ohjattujen alaikäisten osalta saamme lääkärin tekemän perustelun yksikköömme ohjaukseen sekä hoitosuunnitelman työskentelyyn. Jos hoitosuunnitelmaa ei ole perustason työskentelyssä, tehdään hoidon tarpeen linjaus hoidollisella kertakäynnillä (14 vrk sisällä oleva tapaaminen HTA:n jälkeen), varsinainen hoitosuunnitelma tehdään viimeistään ensikäynnillä, jolloin hoitoprosessi käynnistyy Yksikkömme pikkulapsipsykiatriaan ohjaudutaan lähetteellä ja tiimin lääkäri tekee hoitosuunnitelman potilaasta yhdessä moniammatillisen tiimin ja potilasperheen kanssa.

- Kaikissa palveluissamme palvelu- tai hoitosuunnitelmaa arvioidaan yhteisissä keskusteluissa potilaiden /asiakasperheiden kanssa säännöllisesti ja monialaisten verkostojen kanssa tarvittaessa.
- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa tehdään kirjaukset ja suunnitelmat palveluiden mukaisesti joko sosiaali- tai terveyslifecareen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstöä koulutetaan kirjaamisjärjestelmistä säännöllisesti ja käytössämme on intranetin materiaali kirjaamisen tukena. Lisäksi yksikössämme on nimetty molempiin kertomusjärjestelmiin vastuutyöntekijä, joka tuo tietoutta muutoksista tiimille. Yksikössä on lisäksi tarkennettu tilastointiohje kertomuksittain.
- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa otetaan asiakkaan/potilaan mahdollinen päihteiden riskikäyttö puheeksi, mutta Audit C ei ole systemaattisesti käytössä.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

- Asiakkaiden/potilaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään kokonaisvaltaisesti. Hyvinvoinnin edistämisessä huomioidaan asiakkaiden/potilaiden itse esille tuomat haasteet ja voimavarat, joita hyödynnetään kokonaishyvinvoinnin vahvistamisessa.
- Varmistamme terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseksi tehtyä työtä asiakkaiden/potiaiden kanssa olevien keskustelujen ja kokemuksellisuuden kautta, erilaisia kartoitusmittareita hyödyntäen sekä somaattisesti tutkien (mm. paino, pituus, verenpaine, verikokeet).

6.3 Lääkehoito

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä on ajantasainen yksikön toimintaa vastaava lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännön lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoitoon liittyvät, yksikössä tunnistetut riskit, ja riskilääkkeet sekä riskienhallintaan liittyvät ennakoivat toimenpiteet.

- Huolehditaan siitä, että lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja se päivitetään tarvittaessa. Lisäksi varmistetaan, että hoitohenkilöstöllä on voimassa oleva lääkehoidon koulutus, joka on suoritettu LOVe-oppimisympäristössä.
- Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty 2025. Palveluesihenkilö Johanna Hyytiäinen, tiiminvetäjä Sanna Vitikainen ja sairaanhoitaja Meeri Hietamäki vastaavat sen laatimisesta ja toteutumisen seurannasta. Lääkehoidon suunnitelman on hyväksynyt lääkäri Päivi Salonen 4/2025.
- Lääkehoitosuunnitelma läpikäydään henkilöstökokouksessa aina kun siihen tulee muutoksia tai sitä päivitetään. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu yksikön perehdytykseen ja se on perehdytyksen tarkistuslistan osana. Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvleuissa potilaiden lääkityksestä huolehtii aina ensisijassa lapsen vanhempi. Ykskön lääkärit vastaavat potilaiden lääkehoidosta ja toteuttavat lääkehoidon seurantaa yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

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.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa syömishaasteiden ohjaus, neuvonta ja hoito kuuluu terveydenhuollon ammattilaisille, vanhempien tukeminen lasten syömishaasteissa on myös osana sosiaalialan ammattilaisten työtä.
- Yksikössämme on nimetty syömishäiriövastaavat tiimeittäin. He osallistuvat alueellisiin verkostotapaamisiin ja koulutuksiin tuoden tiimeille niistä tietoa.
- Teemme yhteistyötä ja tarvittaessa työparityötä hyvinvointialueemme ravitsemusterapeuttien kanssa.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

Turvallisen hoidon perusta muodostuu tavanomaisista varotoimista, kuten käsihygieniasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä.

Hyvinvointialueella toimii infektioryhmä, joka vastaa infektioiden torjunnan kehittämisestä. Lisäksi jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektioyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa noudatetaan hyvinvointialueemme hygieniaohjeita, pestään kädet säännöllisesti ja suojaudutaan tarvittaessa. Yksikössämme tarjotaan etämahdollisuutta, mikäli on tiedossa, että on tartuntariskin mahdollisuus. Erityisesti pienten vauvojen sekä lähelläoloa ja kosketusta edellyttävien työmuotojen (kuten theraplay) osalta noudatetaan erityistä varovaisuutta. Vauvojen lelut puhdistetaan säännöllisesti, samoin mattojen pesut hygieniasyistä. Yksikössämme on myös ohjeistus mahdollisten loiseläinten tartuntojen varalta, joka on läpikäyty henkilöstökokouksessamme.

Siivous ja puhtaanapito

- Asiakas- ja potilashuoneiden siivous on järjestetty huomioiden tapaamisten polikliininen luonne. Huonesiivouksista on tehty sopimus. Mikäli vastaanottotiloissa tulee yllättävää likaantumista, tehdään ylimääräisiä siivoustilauksia.
- Hygieniatasoa seurataan päivittäin ja mahdollisiin yllätyksiin reagoidaan välittömästi
- Yksikön matot pesetetään kerran vuodessa, mikäli yllättäviä pesutarpeita ei ilmene.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden

tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluissa Molemmat palvelut ovat vapaaehtoisia ja niitä toteutetaan vain asiakkaan niin halutessa. Asiakkaalle kerrotaan palvelun etenemisestä ja hänen tilannettaan ja palvelun tarvettaan arvioidaan yhdessä hänen kanssaan palvelun edetessä.
- Asiakasta/potilasta informoidaan ensimmäisellä tapaamisella kirjaamisvelvoitteesta ja hänen mahdollisuudestaan saada asiakirjat itselleen.
- Yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tehdään vain asiakkaan suostumuksella. Tiedonsaantioikeus ja asiakkaan osallisuus on jokaisen työntekijän vastuulla.
- Potilaat näkevät kaikki kirjaukset kannan kautta. Asiakkaat/potilaat osallistuvat palveluaan/hoitoaan koskevaan suunnitteluun ja toteutukseen. Hoitopäätökset tehdään potilasta kuullen, mutta työntekijöiden asiantuntemusta hyödyntäen hoidon porrastus ja palveluvalikko huomioiden.
- Työntekijöiden osaamista pidetään yllä hyvinvointialueen sovellusmuutoksista tiedottaen sekä koulutuksia järjestäen, mikäli järjestelmä- ja kirjaamismuutoksia tulee. Yksikössä on omat vastuutyöntekijät kertomusjärjestelmiin tiimeittäin.
- Yksikössä on tehty ohjeistus poikkeustilanteisiin, jolloin kertomusjärjestelmät eivät ole käytettävissä.

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.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluilla on toimipisteet Lahden perhekeskusessa, Hollolan sote-keskusessa,Orimattilan sote-keskusessa, Heinolan sote-keskusessa, Asikkalan sote-keskusessa, Heinsuon koululla/Hollola, Lyseonmäen yläasteella/Heinola, Salpauksessa/Heinola, Tiirismaan koululla /Lahti, Kukkasen koululla/Lahti, Lähteen koululla/Lahti, Mukkulan koululla/Lahti ja Kivimaan koululla /Lahti. Lisäksi työntekijämme käyvät säännöllisesti Kärkölän sote-keskuksessa, käräjäoikeudessa ja

lapsiperheiden omissa ympäristöissä. Toimintamme vastaa poliklinikkatyötä eli tiloissa pidetään keskusteluja. Koska asiakasryhmämme on lapsiperheet, voi tapaamisilla olla myös toiminnallisempaa sisältöä.

- Asiakkaiden/potilaiden yksityisyydensuoja varmistetaan suljetuilla vastaanottohuoneilla. Joissakin huoneissamme on ollut äänieristyshaasteita, joista olemme reklamoineet ja joita pyritään korjaamaan.
- Yksikön tilojen sisäilmaa seurataan ja tehtyihin laatuportti-ilmoituksiin reagoidaan. Korjaustoimenpiteitä on tehty ja parissa toimipisteessämme on käytössä ilmanpuhdistimia.Turvallisuutta varmistetaan jatkuvuuden periaatteella turvallisuutta parantaen, puutteisiin pyritään löytämään ratkaisuja yhteistyössä turvallisuusyksikön kanssa.

- Toimitilojen terveellisyyttä ja turvallisuutta seurataan mittaroiden työtilojen lämpötilaa ja happitasoa, työntekijöiden ja asiakkaiden kokemukset otetaan todesta. Reklamaatioita tehdään aktiivisesti ja niiden pohjalta on tehty tarkempaa selvittelyä ja korjaustoimenpiteitä.

6.9 Monialainen yhteistyö

- Sote-integraation vuoksi yksiköllä on laaja yhteistyöverkosto. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat universaalitason toimijat (neuvola, sote-keskukset, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto, arjen tuki, perhesosiaalityö) ja erikoistuneentason toimijat (erikoissairaanhoito, lastensuojelu). Lisäksi teemme tiivistä yhteistyötä eri hyvinvointialueiden, yksityisten sote-toimijoiden, varhaiskasvatuksen, sivistustoimen, nuorisotoimen, seurakuntien, järjestöjen, poliisin ja käräjäoikeuden kanssa.

- Verkostoyhteistyöllä ja yksikönrajat ylittävällä työparityöllä sekä systeemisellä työotteella vahvistamme monialaista yhteistyötä. Yhteistä ymmärrystä lisätään alueellisilla ja kansallisilla kehittämiskokonaisuuksilla.

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.

- Yksikössämme puhutaan arvostavan kohtaamisen merkityksestä henkilöstökokouksissamme ja tiimeissä.
- Terveyspalveluista menee potilaille joka tapaamisen jälkeen tekstiviestillä palautteenanto-mahdollisuus. Yksikkön palautelinkki sijaitsee Hyvinvointialueen palveluita koskevilla verkkokanavilla ja paperisia palautelomakkeita on saatavilla yksiköiden yleisistä toimitiloista. Lisäksi yksikkön sivuilla on palveluesihenkilön puhelinnumero, johon asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä asiakaspalautteen osalta.
- Yksikön esihenkilö käsittelee saadun palautteen välittömästi ja on tarvittaessa yhteyksissä palautteen antajaan. Yksittäistä työntekijää koskeva palaute käydään työntekijän kanssa läpi, mutta palautteessa oleva asia annetaan myös koko työyhteisön tietoon asiakaspalvelun kehittämiseksi. Suullisesti saatu asiakaspalaute jaetaan koko työyhteisön kanssa, mutta sitä ei erikseen kirjata.
- Asiakkailla/potilailla on oikeus olla yhteydessä potilas/asiakasasiamieheen sekä tehdä saamastaan palvelusta muistutus, valitus tai kantelu, jotka ohjautuvat palveluesihenkilölle käsiteltäväksi. Niiden osalta työntekijä, jota asia koskee tekee oman vastineen ja palveluesihenkilö selvittää osaltaan tilannetta kertomusjärjestelmän kirjauksiin perehtymällä ja kyseisen työntekijän kanssa keskustellen ennen oman vastineensa laatimista.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

- Ohjautumiset tehdään järjestelmien kautta. Mikäli epäselviä ohjauksia tulee, voi asiakas/potilas/ohjannut taho olla yhteydessä toimistosihteereihin tai yksikkön neuvonta ja konsultaationumeroon 03-8183700.
- Palveluihin ja hoitoon pääsyä ohjaa lait hoitoon ja palveluun pääsystä. Palveluun pääsyä seurataan ja kertomusjärjestelmiin on tullut/tulossa tiedolla johtamisen tueksi dataa, jonka avulla pääsyä pystytään varmistamaan ajan tasaisesti.
- Mikäli määräajat eivät toteudu palveluihin ja hoitoon pääsyssä selvitellään, mistä tämä johtuu. Tässä hyödynnetään erilaisten ohjauksien määrän seurantaa sekä työntekijöiden suoritemääriä ja työajan toteumaa. Lisäksi olemme laatineet yksikköömme hoitosopimuksen, joka tukee tavoitteellista, määrämittaista työskentelyä ja motivoi palveluun sitoutumiseen. Mikäli asiakas/potilas ei käytä hänelle annettuja aikoja, lopetamme kontaktin kahden peruuttamattoman poisjäännin jälkeen.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

- Asiakas/potilas osallistuu itseään koskevaan palveluiden suunnitteluun, on läsnä päätöksiä tehtäessä ja palvelua toteutettaessa. Tiedonsaantioikeus mahdollistuu Kanta-arkiston kautta. Asiakirjoja on mahdollista tilata, kun niiden saantiin on oikeus. Alaikäisen potilaan kohdalla teemme aina kypsyysarvioinnin, mikäli potilas on riittävän kypsä päättämään omaan hoitoon liittyvästä tiedonannosta, noudatamme hänen päätöksiään tiedonannossa. Koska olemme alaikäisten palvelu, pyrimme motivoimaan alaikäisiä vanhempien mukanaoloon osana palveluitamme.

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.

- Palvelumme ovat vapaaehtoisia

- Terveyspalveluissamme toteutamme alaikäisten kypsyysarviointia itsemäärämisoikeuden osalta.

- Tarvittaessamme teemme lastensuojeluilmoituksen mikäli huolta tilanteesta tulee. Informoimme lastensuojeluilmoituksesta asianosaisia, kuten viranomaisen tulee.
- Käytämme tarvittaessa eras-lehteä terveyspalveluissamme hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
- Voimme viivästyttää sosiaalikertomuksen näkyvyyttä asiakkaalle vahvoilla perusteilla esim. lapsen turvallisuus.
- Kaikki palvelumme ovat salassa pidettävää tietoa, jota luovutetaan vain niille, joilla on lakisääteinen tiedonsaantioikeus asiakirjoihin.

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 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.

- Potilaita- ja asiakkaita informoidaan oikeudesta ottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä saamastaan palvelusta ja edellä olevista oikeuksistaan. Muistutuksiin, kanteluihin ja valituksiin pyydetään asianosaiselta selvitys, palveluesihenkilö perehtyy kirjauksiin sekä keskustelee asianosaisen työntekijän kanssa tilanteesta ja tekee niiden pohjalta vastineen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen/läheinen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan muun muassa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen teossa.
- Neuvoa, miten kantelu, hallintopäätöksen oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinkoilmoitus, lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia laitetaan vireille.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa puhelimitsenumerosta 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

8 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Hyvinvointialueen hankintatoimi hoitaa hankintalain mukaiset hankinnat yhteistyössä palveluyksikön kanssa. Sisäiset hankintasäännöt ja hankintavaltuudet sekä hankintaprosessin kulku, vastuunjako ja tehtävät ohjeistetaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksissa.

- Ostopalveluista on tehty sopimukset, joissa on määritelty, miten ne toteutetaan ja miten kirjallisesti informoidaan tilaajatahoa palvelun päätyttyä. Vastuujaosta voidaan sopia yhteistyössä työnjakoa tekevän tiiminvetäjän kanssa eli yhteistyössä yksikkömme ja ostopalvelua toteuttavan tahon kanssa. Ostopalvelutahojen kanssa on yhteistyötapaamisia.

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.

- Terveyslifecaresta menee käynnin jälkeen tekstiviestillä suora asiakaspalauteviesti käynnillä olleelle potilaalle/vanhemmalle. Sähköinen asiakaspalauteväylä on hyvinvointialueen julkisilla nettisivuilla. Paperisia asiakaspalautteita on toimipisteiden yleisissä tiloissa. Palveluesihenkilön puhelinnumero on saatavilla asiakaspalautteita varten. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä. Hyvinvointialueelle voi tehdä muistutuksen, valituksen tai kantelun saamastaan palvelusta.

- Kaikki palaute tulee palveluesihenkilön käsittelyyn. Palautteet käsitellään anonyymisti henkilöstökokouksissa. Yksilöidyt palautteet käsitellään työntekijän kanssa, jota ne koskevat. Muistutuksiin, kanteluihin ja valituksiin pyydetään asianosaiselta selvitys, palveluesihenkilö perehtyy kirjauksiin sekä keskustelee asianosaisen työntekin kanssa tilanteesta ja tekee niiden pohjalta vastineen.

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.

- Henkilöstö perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja siinä olevia asia- tai aihekokonaisuuksia käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa. Omavalvontasuunnitelma sijaitsee yksikön palvelusihteerin tiloissa yhdessä muiden yksikköä koskevien asiakirjojen kanssa. Asiakastilassa on maininta, mistä omavalvontasuunnitelman voi saada luettavaksi.

- Alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalvelut: prosessikuvauksia on järjestelmässä niukasti, koska alueellinen mielenterveystyön toimenpideohjelma on kesken ja prosessikuvaukset muotoutuvat sen myötä. IMS-ohjeet ovat terveys- ja sosiaalipalveluiden kansioihin jaettuna yksikkömme IMSissä.

- Jatkuva keskustelu yksikkötasolla (henkilöstökokous, kehittämisiltapäivä), tiimitasolla (viikoittaiset tiimipalaverit, kehittämisiltapäivät), yksilötasolla (kehityskeskustelut, työkykykeskustelut, vapaat keskustelu, avoimet ovet esihenkilön tapaamisiin), turvallisuustyöryhmät, sisäilma-työryhmät, esimiestiimit, teams-tiimit ja -keskustelualustat, puhelumahdollisuus. Työyksikön koulutukset työhyvinvoinnista.

- Alaikäistne mielenterveys- ja perheneneuvolapalveluiden lähiesihenkilötyöstä vastaa palveluesihenkilö Johanna Hyytiäinen, tulosyksikköpäällikkönä toimii Niina Viholainen ja tulosaluejohtajana Elja Kallio. Yksikkö on soteintegraatioyksikkö ja vastaa sekä sosiaali- että terveyspalveluiden osalta omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.
- Palveluyksikön vastuuhenkilö käytännössä johtaa ja valvoo palvelutoimintaa seuraten asiakaspalautetta, muistutuksia ja kanteluita, työntekijäpalautetta, yhteistyötahoilta tullutta palautetta. palveluiden ja sovitteujen käytäntöjen toteutumista seurataan tiedollajohtamisen kanavia hyödyntäen mm. esihenkilön työpöytä/ suoritteet, HTA -laatan toteuma, tiiminvetäjiltä saadut viikkotilastot, työntekijöiden työajan toteuma. Lisäksi koulutussuunnitelman toteumaa, laatuportti-ilmoituksia ja niiden pohjalta tehtyjä toimenpiteiden toteutumista. Työntekijöiden poissaolojoen, työkykykeskustelujen ja niiden pohjalta tehtyjen toimenpiteiden seuranta, uusien lakien käyttöönoton valmistelu ja suunnittelu työryhmässä hyvinvointialueen johdon antaman aikataulun mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

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