OMAVALVONTASUUNNITELMA

Asiakasohjaus, asumisen ja liikkumisen tuki sekä palvelukoordinaatio

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: Vammaispalvelujen asiakasohjaus / asumisen ja liikkumisen tuki / palvelukoordinaatio

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Postinumero: 17200, 15870, 18100, 47400, 15140, 15560, 16300

Postitoimipaikka: Asikkala, Hollola, Heinola, Iitti, Lahti, Nastola, Orimattila

Vastuuhenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti: Jonna Ritvanen, 0400 889 280, jonna.ritvanen@paijatha.fi, Jutta Tainio, 044 769 4362, jutta.tainio@paijatha.fi, Terhi Silventoinen, 044 018 7145, terhi.silventoinen@paijatha.fi, Janne Utriainen, 050 387 8749, janne.utriainen@paijatha.fi.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee vammaispalvelun asiakasohjauksen ja palvelukoordinaation palveluyksikköä. Asumisen ja liikkumisen tuen yksikkö kuuluu myös asiakasohjaukseen. Vammaispalvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää ja tukea vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa, itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeutta sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä. Vammaiselle henkilölle annetaan hänen tavanomaisessa elämässä tarvitsemiaan vammaispalvelulain mukaisia erityispalveluja, jos hän ei saa yksilöllisen tarpeensa mukaisia ja sopivia palveluita sosiaalihuoltolain tai muiden lakien perusteella.

Toiminta-ajatuksena on laadukkaiden ja oikea-aikaisten vammaispalvelulain, omaishoitolain, perhehoitolain ja sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ja tukitoimien sekä neuvonnan ja ohjauksen järjestäminen ja koordinointi Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisille asiakkaille ja heidän omaisilleen.

Yksikössä on sitouduttu hyvinvointialueen strategian mukaisiin arvoihin, joita ovat rohkeus, välittäminen ja vastuullisuus. Työssä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita.

Palveluyksikön toimintaa toteutetaan useissa eri toimipisteissä. Lahden toimipisteessä työskentelee pääosa asiakasohjauksen ja palvelukoordinaation henkilöstöstä sekä asumisen ja liikkumisen tuen henkilöstö. Muut toimipisteet sijaitsevat sosiaali- tai sotekeskuksissa Lahden ympäristökunnissa. Työntekijät voivat tehdä työn luonne huomioon ottaen osittain etätyötä ja työskennellä hyvinvointialueen eri sosiaali- ja sotekeskuksista käsin. Asiakastapaamiset voivat toteutua toimipisteiden lisäksi myös esimerkiksi asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan lähiympäristössä tai digitaalisesti etäyhteydellä.

Vammaispalveluja voi hakea sähköisesti sosiaalihuollon Omapalvelun kautta, jossa hakemus täytetään vahvasti tunnistautuneena joko omassa asiassa tai toisen puolesta, mikäli asiakkaalla on voimassa oleva valtuutus. Sähköisen hakemuksen vastaanottamisen jälkeen asia otetaan käsittelyyn vammaispalveluissa, ja asiakasta kontaktoidaan palvelutarpeen arviointia varten. Asiakas voi asioida vammaispalveluissa sähköisesti Päijät-Sote -sovelluksen kautta sen jälkeen, kun ammattilainen on avannut digipalvelupolun asiakkaan käyttöön. Sovelluksen kautta asiakas voi tietoturvallisesti olla yhteydessä esimerkiksi omatyöntekijään. Digitaalinen asiointi tukee yksikön palvelujen saavutettavuutta ja oikea-aikaista yhteydenottoa asiakkaan tilanteen mukaisesti, eikä se korvaa asiakkaan oikeutta asioida myös muilla asiointitavoilla.

Asiakasohjaus

Vammaispalvelujen asiakasohjauksessa tehdään asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat sekä päätökset asiakkaan vammaispalveluista. Vammaispalvelun asiakkailla on asiakasohjauksessa omatyöntekijä, joka koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta ja tekee monialaista yhteistyötä silloin, kun se on asiakkaan palvelujen kannalta tarpeellista.

- Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Sosiaalihuollon asiakasprosessista vastaaminen, omatyöntekijyys ja verkosto- sekä monialainen työskentely
- palvelutarpeen arviointi
- asiakassuunnitelmat
- päätöksenteko
- palvelusihteerityö

Asumisen ja liikkumisen tuki

Vammaispalvelujen asumisen ja liikkumisen tuki on osa asiakasohjausta. Asumisen ja liikkumisen tuessa järjestetään vammaispalvelujen asiakasohjauksessa myönnettyjä palveluita. Järjestettäviin palveluihin kuuluu henkilökohtainen apu, omaishoito ja perhehoito, liikkumisen tuki ja asunnon muutostyöt sekä tukihenkilötoiminta.

- henkilökohtaisen avun keskus
- Henkilökohtaisen avun työnantajamalliin liittyvä neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen työnantajana toimiville asiakkaille, henkilökohtaisille avustajille sekä viranhaltijoille ja yhteistyötahoille
- Avustajavälitystä ja neuvontaa avustajan rekrytoinnissa
- Sijaismaksupalvelu (työnantajan lakisääteiset palkkapalvelut sekä avustajan palkanmaksu)
- omaishoito, alle 65-vuotiaat
- perhehoito
- Liikkumisen tuki

- Esteettömän asumisen tuki
- Tukisuhdetoiminta

Palvelukoordinaatio

Palvelukoordinaation tehtävänä on vammaispalvelujen ostopalvelujen hallinta ja kokonaiskoordinaation kehittäminen.

- palvelujen hankinta (asuminen, henkilökohtainen apu, päiväaikainen toiminta, asiantuntijapalvelut)
- asiakasvirran koordinointi (asuminen, päiväaikainen toiminta)
- sopimukset ja kilpailutukset
- yksityisen sosiaalipalvelujen valvonta (vammaispalvelut)

Vammaispalvelun asiakasmäärä on noin 4100 asiakasta, vaihtelee kuukausittain.

Vammaisille henkilöille on järjestettävä vammaispalvelulain 675/2023 6§ mukaisia subjektiivisiin oikeuksiin perustuvia palveluita silloin, kun vammaisen henkilön itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen sitä välttämättä edellyttää. Lisäksi voidaan järjestää 6 § mainittuja yleisen järjestämisvelvollisuuden mukaisia palveluita. Palveluita järjestetään erilaisin järjestämistavoin, muun muassa hyvinvointialueen omana palvelutuotantona, palvelusetelillä tai ostopalveluin. Lisäksi esimerkiksi henkilökohtaisessa avussa järjestämistapana on työnantajamalli, ja osassa palveluita käytetään toimeksiantosopimuksia. Palveluiden myöntämisen edellytykset ja niissä käytössä olevat järjestämistavat määritellään tarkemmin Aluehallituksen hyväksymässä soveltamisohjeessa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu.

Tulosyksikköpäällikkö Jonna Ritvanen vastaa vammaispalveluiden asiakasohjauksen, asumisen ja liikkumisen tuen sekä palvelukoordinaation omavalvontasuunnitelman kirjoittamisesta sekä arkistoinnista. Omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä vastaa tulosaluejohtaja Pirkko Valtanen. Omavalvontasuunnitelmaa on yhteiskehitetty yksikön henkilöstön kanssa.

Suunnitelma on päivitetty 5.10.2026.

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.

Omavalvontasuunnitelman arviointi ja raportointi tapahtuu yksikön muun toiminnan arvioinnin ja raportoinnin ohella osavuosikatsauksittain yksikön johtotiimissä. Omavalvontasuunnitelman päivitykset käydään aina läpi henkilöstön kanssa.

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

Palveluyksikön toimipisteille on kuhunkin nimetty vastuuhenkilöksi esihenkilö, joka vastaa toimintayksikön riskienarvioinnista ja työturvallisuuteen liittyvistä asioista.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.

- Toimipisteiden turvallisuusohjeet
- Turvallinen kotikäyntiohjeistus
- Työntekijän ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Toimintaohjeet asiakastietojärjestelmän pitemmän käyttökatkon varalta
- Päijät-Soten etätyö – ohjeet
- Toimintaohje tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamatilanteissa
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjeet

Laatuportti sisältää seuraavat ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat
- Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdat
- Työturvallisuuden vaaratapahtumat
- Tietoturva- ja tietosuojan vaaratapahtumat
- Toimintaympäristön turvallisuusilmoitukset
- Erinomainen toiminta (ent. onnistumisilmoitukset)
- Työntekijän kohtaama epäasiallinen kohtelu
- Yksityisen palveluntuottajan häiriöilmoitus
- Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

Riskienhallinnan menettelytavat

Riskien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, riskitekijöistä ja vaaratilanteista esihenkilölle. Tilanteet kirjataan, käsitellään työryhmässä ja sovitaan toimintatavoista vastaavissa tilanteissa jatkossa ja miten tapahtunutta voidaan ennaltaehkäistä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työntekijöitä ja asioita käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Käsitellyistä asioista laaditaan muistiot, jotka arkistoidaan kunkin toimipisteen osalta yhteisesti sovittuun paikkaan.

Jokaisessa toimipisteessä on omat toimipistepalaverit. Toimipistepalavereissa käydään läpi toimipistekohtaisia ajankohtaisia asioita. Omavalvontasuunnitelma ja sen liitteet käydään vuosittain läpi asiakasohjauksen palaverissa läpi

Palveluyksikön toimipisteiden asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta huolehditaan yhdessä kiinteistöstä vastaavan ja turvallisuusyksikön kanssa. Toimipisteissä on nimettynä turvallisuusvastaava. Epäkohdista ilmoitetaan niistä vastaavalle taholle.

Toimipisteisiin on laadittu turvallisuus-, palo- ja pelastussuunnitelmat ja ne käydään säännöllisesti työntekijöiden kanssa lävitse. Tilanteen niin vaatiessa on mahdollisuus käyttää vartijapalveluja. Toimipisteissä järjestetään säännöllisesti kiinteistöjen poistumisharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Palveluyksikön henkilöstölle järjestettiin

vuonna 2023 hätäensiapukoulutusta ja vuonna 2026 hätäensiapukoulutusta järjestetään kaikille uusille työntekijöille ja kertauksena myös kaikille muille työntekijöille, jotka haluavat osallistua. Palveluyksikössä huomioidaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen opas asiakas - ja potilasturvallisuudesta.

Turvallisuusvastaava ja sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja edustavat vammaispalvelujen turvallisuustyöryhmässä asiakasohjausta sekä palvelukoordinaatiota. Johtoryhmässä käsitellään säännöllisesti kolme kertaa vuodessa turvallisuustyöryhmän raporttia tulosalueen vaara- ja haittatapahtumailmoituksista.

Palveluyksikön henkilöstö on tietoinen työhönsä liittyvästä ilmoitusvelvollisuudesta (mm. Palo- ja pelastusviranomaiset, poliisi, sosiaalihuollon ilmoitukset, eläinsuojeluilmoitukset). Palveluyksikön henkilöstö ohjataan osallistumaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaavien järjestämiin koulutuksiin ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuuden alaisista asioista. Koulutusta järjestetään n. kerran vuodessa.

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.

Asiakasturvallisuuteen ja vaaratapahtumailmoituksiin liittyvää keskustelua kannustetaan käymään tiimeissä ja lisäksi noin kerran vuodessa prosessi ja toimintaohje käydään läpi yksikköpalaverissa. Prosessin läpikäynti sisältyy uuden työntekijän perehdytykseen.

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.

Vaaratapahtumien jälkipuinti tehdään työntekijän luvalla lähityöyhteisössä. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa vaaratapahtuma ilmoitukseen johtanutta asiaa sekä tukee työntekijää tarvittavalla tavalla ja ohjaa työntekijän tarvittaessa työterveyteen. Mahdolliset kehittämistoimenpiteet käsitellään myös tiimeissä.

Palveluyksikössä kiinnitetään huomiota vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksista sekä asiakkaan/läheisen tekemästä ilmoituksesta saatuun tietoon ja arvioidaan, onko kehittämistoimenpiteet ilmoituksessa esiintyneen asian osalta palveluyksikössä tarpeellisia.

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

Vaaratapahtuman käsittelyprosessissa on kuvattu vaaratapahtumailmoituksen eteneminen ilmoituksen tekemisestä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseen saakka. Ilmoituksen käsittelyn laadun varmentamiseksi käsittelijöitä suositellaan osallistumaan käsittelijä -koulutukseen. Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista.

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.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on ohje vakavan vaaratapahtuman ilmoituksen osalta. Ohje on kaikkien työntekijöiden nähtävissä intrassa. Vaaratapahtumasta tehdään myös Laatuportti-ilmoitus. Asiakasturvallisuuteen ja vaaratapahtumailmoituksiin liittyvää keskustelua kannustetaan käymään tiimeissä ja lisäksi noin kerran vuodessa prosessi ja toimintaohje käydään läpi yksikköpalaverissa. Vakavan vaaratapahtuman ilmoituksen prosessin läpikäynti sisältyy uuden työntekijän perehdytykseen.

Tapahtumayksikön esihenkilö varmistaa, että haittatapahtumassa mukana olleen henkilöstön ja opiskelijoiden tuki toimenpiteet aloitetaan organisaation toimintamallin mukaisesti.

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.

Opas asiakas- ja potilasturvallisuuteen kokoaa henkilöstön käyttöön perustietoa asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuus on sisällytetty hyvinvointialueen yleisperehdytys koulutuskokonaisuuteen oppimisympäristö Pätevässä. Kansallisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden osaamista edistää asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Verkkosivujen materiaalipankissa on palveluyksiköille asiakas- ja potilasturvallisuutta vahvistavia toimintaohjeita ja tarkistuslistoja sekä työkaluja.

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.

Sosiaalihuollon kirjaamisen osalta noudatetaan lainsäädäntöä sekä muita kansallisia oppaita. Alueellisen tason oppaana toimii suoritekäsikirja. Lisäksi hyvinvointialueella on koottu muita sosiaalihuollon

kirjaamiseen luotuja prosessiohjeita. Laadukas kirjaaminen on merkittävä osa asiakastyötä. Kirjaaminen turvaa palveluiden jatkuvuutta sekä asiakasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi takaa sekä ammattilaisen että asiakkaan oikeusturvaa.

Palveluyksikössä on kouluttautuneita kirjaamisasiantuntijoita, jotka vastaavat osaltaan ajankohtaisen,

kirjaamiseen liittyvän ajankohtaisen tiedottamisen ja kouluttamisen toteutuksesta ja ovat mukana hyvinvointialueen omassa kirjaamisverkostossa. Asiakastyötä tekevien työntekijöiden osalta kirjaamisen asioita voidaan käsitellä viikoittain tiimipalavereissa. Kirjaamisasiantuntijat ovat mukana myös tulosalueen asiakastietojärjestelmän kehittämistä ja toiminnallisuuksia koskevassa työryhmässä, joka kokoontuu 4–6 kertaa vuodessa. Yksikössä on järjestetty asiakasta osallistavan kirjaamisen koulutusta vuonna 2026.

Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmän Sosiaali LifeCare -toimintaprosessiohje, ohje käyttökatkoja varten sekä tulostettuja asiakasasiakirjapohjia.

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.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan erityistä huolellisuutta, etteivät tiedot joudu kenenkään ulkopuolisen käsiin. Tietosuoja-asetus (GDPR) on intrassa ja jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua siihen.

Tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutukset ovat jokaiselle hyvinvointialueen työntekijällepakollisiakoulutuksia. Työntekijä suorittaa työtehtävänsä mukaiset verkkokoulutukset. Tietosuojan ja tietoturvan osaaminen tulee osoittaa työsuhteen alussa ja kahden vuoden välein työ- ja virkasuhteen ajan.

Kaikki työntekijät allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoumuslomakkeen. Etätyössä on huolehdittava tietoturvallisuudesta. Asiakastapaamiset ja -puhelut on hoidettava niin, etteivät muut kuule niitä. Työntekijöille on järjestetty kirjaamisvalmennusta. Ammattihenkilöillä tulee olla Sote-kortti.

Palveluyksikön henkilöstö on saanut tietosuojavastaavan perehdytyksen vuoden 2025 aikana. Turvasähköpostilisenssejä on hankittu tietosuojan takaamiseksi organisaation ulkopuolisille tahoille sähköpostia lähetettäessä.

Tiedonhallintasuunnittelija Sari Jäämaa on hyvinvointialueen arkistointivastaava.

Palvelusihteeri Heli Ellonen on arkistointivastaava vammaispalveluiden osalta.

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

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Palveluyksikössä työskentelee sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 mukaisia henkilöitä sekä virka- että työsuhteissa. Lisäksi palveluyksikössä työskentelee muita ammattihenkilöitä. Sijaisten käyttöä tarkastellaan tapauskohtaisesti, esimerkiksi pitkien sairauslomien ollessa kyseessä. Henkilöstöresurssien riittävyyttä ja mitoitusta seurataan muun muassa asiakasmäärien kasvulla ja lakisääteisissä määräajoissa pysymisellä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikössä työskentelevälle henkilöstölle ei ole asetettu lainsäädännössä mitoitusvaadetta. Taulukossa on kuvattu yksikön vakituiset virka- ja toimimäärät. Tosiasiallinen resurssi vaihtelee kulloinkin käytettävissä olevien henkilötyövuosien mukaan. Mikäli vakituisia virkoja/toimia on täyttämättä, voidaan tarvittaessa tehdä määräaikaisia rekrytointeja olemassa olevien rekrytointiohjeiden mukaan.

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen/määräaikainen)	Mitoitus
Johtava sosiaalityöntekijä	2	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Sosiaalityöntekijä	9	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Sosiaaliohjaaja	19	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Palveluesihenkilö	2	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Kuljetuskoordinaattori	1	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Palvelukoordinaattori	3	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Palvelusihteeri	6	vakituinen	Ei mitoitusvaadett
Tulosyksikköpäällikkö	1	vakituinen	Ei mitoitusvaadett

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.

Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista.

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.

Yksikössä perehdytyksen suunnittelusta vastaa lähiesihenkilö (johtava sosiaalityöntekijä, palveluesi-henkilöt). Perehdytysvastuita jaetaan työntekijän lähityöyhteisön ja muun työyhteisön kanssa tarvittavalla tavalla. Yksikössä on käytössä oma perehdytyksen työlista ja muu perehdytysmateriaali on koottu Vuolearning -oppimisympäristöön. Työn ydinprosesseista on olemassa ajantasaiset IMS-prosessiohjeet tai -dokumentit. Perehdytettävän työntekijän vastuulla on olla myös itse aktiivinen ja oma-aloitteinen. Perehdytysvaiheen jälkeen työntekijän osaamista suhteessa työtehtäviin arvioidaan vähintään vuosittaisessa kehityskeskustelussa.

Yksikössä työskenteleville sosiaalityöntekijä tilapäinen -nimikkeellä toimiville nimetään esihenkilönä toimiva laillistettu sosiaalityöntekijä ohjaajaksi ja tehdään ohjaussuunnitelma, jota seurataan. Yksikössä harjoittelua suorittavalle opiskelijalle nimetään vastaava ohjaaja.

Täydennyskoulutusta järjestetään työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Koulutusta järjestetään hyvinvointialueen sisäisenä koulutuksena sekä ulkopuolelta ostettavana koulutuksena.

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.

Työhyvinvoinnin arvioimisen tukena käytetään muun muassa säännöllisesti organisaatiossa toteutettavia työfiilis ja Mitä kuuluu-kyselyjen tuloksia. Palveluyksikön toimintaa ohjaa myös laajempi tulosalueen

kehittämissuunnitelma, jossa on henkilöstön pysyvyyteen ja työhyvinvointiin liittyviä tavoitteita ja kehittämistoimenpiteitä. Henkilöstöön liittyvien kehittämistoimenpiteiden seurantaa raportoidaan osavuosikatsauksittain. Raportointi käydään läpi yksikön esihenkilöpalaverissa.

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.

Yleinen ohje sosiaalihuoltoon: Sosiaalipalvelujen saatavuus - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Vammaispalveluiden prosessi asian vireilletulosta palveluiden järjestämiseen on tarkemmin kuvattu soveltamisohjeessa.

Vammaispalveluissa asiakkaalla on oikeus palvelutarpeen arviointiin, kun hänen sosiaalihuollon tarpeensa tulee esille. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan yksilöllinen tuen tarve sekä ensisijaiset palvelut. Arvioinnin tekee virkasuhteessa oleva sosiaalihuollon ammattihenkilö asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan toimintakykyä, elämäntilannetta ja elinolosuhteita sekä arvioidaan omatyöntekijän tarve. Arviointi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai muiden toimijoiden kanssa itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yksikössä toimitaan monialaisessa yhteistyössä ja noudatetaan monialaisen tuen asiakkaan toimintamallia. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää RAIarviointia ja omaishoidon tuessa alle 16vuotiaiden hoitoisuusarviointia.

Palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen järjestämisen tukena toimii asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan liittyvissä asioissa vammaispalvelujen arvioinnin tukiryhmä ja omaishoidontukeen liittyvissä asioissa alle 65-vuotiaiden omaishoidon arvioinnin tukiryhmä. Ryhmät ovat moniammatillisia asiakasohjausryhmiä. Ryhmät tukevat monialaista yhteistyötä ja palvelujen yhdenvertaista saatavuutta sekä tarjoavat neuvoaantavaa ja informatiivista tukea oikean palvelukokonaisuuden hahmottamiseksi asiakkaan yksilöllisen tilanteen perusteella. Arvioinnin tukiryhmät eivät tee palvelutarpeen arviointia eivätkä hallinnollisia päätöksiä. Ryhmässä muodostettu kannanotto yksittäisen asiakkaan asiassa on osa päätöksenteon tueksi laadittavaa selvitystä, jonka perusteella viranhaltija arvioi eri ratkaisuvaihtoehtojen asiakkaan edun mukaisuutta ja oikeaaikaisuutta. Asiakkaan omatyöntekijä vastaa asiakkaan asian esittelystä arvioinnin tukiryhmässä, käsittelyn asianmukaisesta kirjaamisesta asiakasasiakirjoihin sekä asiakkaan informoimisesta. Arvioinnin tukiryhmien kokouksista laaditaan muistio osana toiminnan läpinäkyvyyttä ja omavalvontaa.

Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan sosiaalipalvelujen tarve, asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan elämäntilanne, toimintakyky, tavoitteet sekä sovitut palvelut ja toimenpiteet. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sovitetaan yhteen asiakkaan muiden palvelujen ja tukitoimien kanssa. Asiakassuunnitelman toteutumisesta ja päivittämisestä vastaa omatyöntekijä. Omaishoidon tuessa laaditaan erillinen hoito ja palvelusuunnitelma.

Vammaispalvelujen järjestäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Viranhaltija tekee palveluja koskevat päätökset ilman aiheetonta viivytystä ja vastaa palvelujen asianmukaisesta toteutumisesta. Palvelun järjestämistapaa ja mahdollista palveluntuottajaa arvioitaessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset

tarpeet, hyvinvointialueen oman palvelutuotannon mahdollisuudet sekä tarvittaessa ostopalvelut, palvelusetelit tai muut järjestämistavat. Toiminnassa noudatetaan hankintalainsäädäntöä ja hyvinvointialueen ohjeistuksia. Palvelut muodostetaan asiakkaan tarpeen mukaiseksi, yhtenäiseksi kokonaisuudeksi ja toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Palvelun toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, ja palvelu päätetään hallitusti, kun palvelun tarve lakkaa.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Yksikössä toteutetaan Audit C-toimintamallia, eli alkoholin riskikäytön puheeksiottoa. Jos asiakkaan tai potilaan riskipisteet ylittävät määritellyt rajat, ammattilaisen tulee tehdä mini-interventio eli lyhytneuvonta. Tämä tarkoittaa tiedon antamista alkoholin käytön vaikutuksista terveyteen ja hyvinvointiin. Audit-C:n tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmä Sosiaali Lifecareen. Audit-C tehdään kaikille asiakkaille, joille sitä ei ole tehty, mikäli Audit-C:n teko asiakkaalle on mahdollista. Audit-C:n käyttö perehdytetään uudelle työntekijälle osana perehdytyskokonaisuutta. Tehtyjen Audit-C:n määriä seurataan palveluyksikössä.

Yksikössä on kuvattu myös lähisuhdeväkivallan tunnistamisen toimintamalli.

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.

Palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Yksikössä on perhehoidon toimintaohje, jonka liitteenä on perhehoitoa koskeva lääkehoitosuunnitelma.

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.

Ravitsemushoidon toteuttaminen ei kuulu palveluyksikön toimintaan.

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.

Palveluyksikön toiminnassa tehdään kotikäyntejä ja tavataan asiakkaita eri toimintaympäristöissä. Yksikön toiminnassa tulee huomioida yleinen, hyvä käsihygienia ja rokotussuoja. Yksikössä on tiedotettu työntekijöitä työnantajan tarjoamasta kausi-influenssarokotteesta.

Siivous ja puhtaanapito

Toimitiloissa siivotaan säännöllisesti ulkoisen toimijan toimesta kerran viikossa, käytävä- ja wc -tilat useammin. Toimipisteissä on salassa pidettäville papereille oma jäteastia.

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.

Yksikössä järjestelmien asianmukainen käyttö varmistetaan käyttöoikeuksien hallinnalla, ajantasaisilla ohjeilla sekä noudattamalla hyvinvointialueen tietoturva ja tietosuojakäytänteitä.

Henkilöstö perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön työn alkaessa ja järjestelmämuutosten yhteydessä. Osaamista ylläpidetään ja varmistetaan koulutusten ja ohjeistusten avulla. Järjestelmien käyttöön liittyviä poikkeamia ja osaamistarpeita seurataan osana arjen toimintaa ja niihin reagoidaan viipymättä.

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.

Yksikössä ei käsitellä kemikaaleja.

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.

Palveluyksikön toimintaa on useissa eri toimitiloissa. Toimipisteissä voi asioida vain ajanvarauksella. Työntekijöillä on käytössään oma tai jaettu työtila, joita voivat tarvittaessa käyttää myös muut työntekijät. Lisäksi

toimitiloissa on kokoustilat, henkilöstön taukotilat, WC-, arkisto- ja varastotilaa. Joissakin toimitiloissa on yhteiskäyttöön tarkoitettuja työskentelytiloja.

Osa yksikön työntekijöistä tekee osittaista etätyötä. Etätyöstä tehdään työntekijöiden kanssa sopimukset ja etätyössä noudatetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen etätyöohjetta.

Työtä tehdään myös asiakkaiden kotona ja muissa asiakkaan ympäristöissä (huomioitava muun muassa Turvallisen kotikäynnin ohjeet).

6.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisen yhteistyön tekemisestä. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin sosiaalihuoltolaissa tarkemmin säädetään.

Monialaisessa yhteistyössä yhteistyötahot määräytyvät asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen perusteella. Vammaispalvelussa keskeisiä yhteistyötahoja on muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä palveluntuottajat.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on kehitetty monialaista yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden välillä. Sosiaalihuollon omatyöntekijä varmistaa, että asiakkaan asiassa tehdään tarvittavassa laajuudessa monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Yksiköstä osallistutaan muun muassa vammaisneuvoston ja eri vammaisjärjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Vammaispalvelun tulosalueen kehittämissuunnitelman toimenpiteiden edistämisessä ja viestinnässä huomioidaan verkostot laaja-alaisesti.

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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu asiakasta arvostavaan ja kuuntelevaan kohtaamiseen. Hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta esihenkilö keskustelee kyseessä olevan työntekijän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan sekä mahdollisuudesta tehdä muistutus. Työntekijät ovat velvollisia tekemään SHL 48 §:n mukaisen ilmoituksen havaitessaan epäkohdan asiakkaan kohtelussa tai palvelujen toteuttamisessa.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella seurataan palvelutakuun toteutumista palvelutehtäväkohtaisesti. Palvelutakuu tarkoittaa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisten määräaikojen noudattamista.

Vammaispalvelun määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuoltolain 36 § mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on

aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan hyvinvointialueen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos henkilö on yli 75-vuotias, henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdassa tarkoitettua ylintä hoitotukea tai henkilö on vammaispalvelulaissa tarkoitettu vammainen henkilö. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Sosiaalihuoltolain 45 § mukaan kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Palvelutakuutilastona seurataan asian käsittelyn aloittamista 0–7 työpäivän sisällä. Käsittelyaikaa voidaan seurata työntekijätasoisesti. Yksikön omaan sosiaalihuollon tietojärjestelmän toimintaohjeeseen on kirjattu tekninen ohje asian käsittelyn aloittamisesta. Palvelun toimeenpanon tilastoinnin raportointia ollaan valmistelemassa.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Uuden asian käsittely alkaa yleensä vireilletulo asiakirjan (ilmoitus, yhteydenotto, hakemus) vastaanotosta. Henkilö voi myös soittaa tai tulla henkilökohtaisesti tapaamaan ajanvarauksella sosiaalihuollon ammattihenkilöä. Hallintolain mukaan asian voi viranomaisen suostumuksella panna vireille myös suullisesti. Ammattihenkilö voi myös saada muulla tavoin tietoonsa sen, että henkilö on tuen tarpeessa. Hän voi silloin perustellusta syystä saattaa henkilöä koskevan sosiaalihuollon asian vireille tekemällä tätä koskevan asiakaskertomusmerkinnän. Yksikön työntekijä on hakemuksen tai ilmoituksen vastaanottamisen jälkeen yhteydessä asiakkaaseen, millä tavoin prosessi etenee.

Asiakkaiden osallisuus oman asiansa käsittelyssä on palvelujen ja tukitoimien järjestämisessä kaiken lähtökohta. Osallisuudesta huolehditaan keskustelemalla ja selvittämällä ja kirjaamalla asiakkaan mielipide, sekä kertomalla hänelle palvelujen järjestämisen eri vaihtoehdot siten, että hän ymmärtää ne. Vammaisen henkilön osallisuutta palveluprosessissa määrittää Vammaispalvelulaki 675/2023 3 §. Vammaista henkilöä on tarvittaessa tuettava tiedon saannissa sekä oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa. Vammaisella henkilöllä on oikeus käyttää viittomakieltä tai hänelle soveltuvaa kommunikointikeinoa. Vammaispalvelun asiakasprosessista säädetään pääosin sosiaalihuollon ja hallinnon yleislainsäädännössä. Vammaispalvelulaki tarkentaa yleissäädöksiä tietyiltä osin.

Asumisen ja liikkumisen tuen yksikössä koordinoidaan kuljetuspalvelujen seurantaryhmää, jossa kuljetuspalvelua käyttävät asiakkaat ovat osallisena. Henkilökohtaisen avun palvelussa on myös asiakasraati. Asiakasraadin tavoitteena on kehittää kaikkia järjestämistapoja palveleva yhteinen henkilökohtaisen avun keskus palveluineen. Omaishoitajien asiakasraatitoiminta toimii yhteistyössä ikäkunnon toimialan kanssa.

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.

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa on yleisesti kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Vammaispalvelulain yhtenä tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vammaisen henkilön osallisuudesta ja itsemääräämisoikeuden toteuttamista on kuvattu vammaispalvelujen soveltamisohjeessa.

Kehitysvammaisia henkilöitä koskevassa erityishuoltolaissa säädetään itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä erityishuollossa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on nimetty 1.1.2025 voimaantulleen vammaispalvelulain 675/2023 mukaiset asiantuntijaryhmät. Asiantuntijaryhmät työskentelevät tehtävässä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Asiantuntijaryhmien työskentely liittyy osaltaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vammaispalveluissa ja erityishuollossa.

Muistutus ja kantelu sekä muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on lakiin perustuva oikeus tehdä asiasta muistutus. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, joka toimitetaan täytettynä hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa eli noin kuukauden sisällä. Mikäli vastausaika pitenee, asiakasta tai potilasta tiedotetaan asian etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Mahdollisesta potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta ja mahdollisesta lääkevahingosta Suomen Keskinäisestä Lääkevahinkovakuutusyhtiöstä. Palveluun tai hoitoon liittyneissä vahinkotilanteissa asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus esittää vahingonkorvausvaatimus palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja potilaan on mahdollista hakea muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai toimintaa koskevaan hallintopäätökseen, ellei kyseessä ole päätös, josta on erikseen laissa säädetty siten, ettei muutoksenhaku ole mahdollista.

Vammaispalveluita hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti. Viranhaltijan päätökseen tulee aina liittää oikaisuvaatimusohjeet. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimus on toimitettava päätöksen tehneelle viranomaiselle, oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti. Oikaisuvaatimus on toimitettava viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Hyvinvointialueen oikaisuvaatimuksen antamasta päätöksestä voi valittaa hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Hyvinvointialueen on liitettävä päätökseen valitusosoitus. Hallinto-oikeuden antamaan päätökseen saa hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Toiminnasta vastaava esihenkilö vastaa kirjallisesti muistutukseen pyytämällä ensin työntekijän vastauksen muistutukseen, mikäli se koskee yksittäistä työntekijää. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi kuukausi muistutuksen saapumisesta. Ostopalveluissa palveluesihenkilö vastaa kirjallisesti muistutukseen pyytämällä ensin palveluntuottajalta vastineen muistutukseen. Kanteluasiassa vastaukset valmistellaan palveluyksikössä tarvittavalla laajuudella.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 §:n mukaiset ilmoitukset asiakkaan palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa käsitellään ohjeen mukaisesti ja toimintaa kehitetään ilmoitusten perusteella. Mikäli muistutus/kantelu antaa aiheen toiminnan kehittämiseen/muuttamiseen, niin asia käsitellään työntekijäkokouksissa ja muutetaan ohjeistusta.

Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Palveluseteli asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottaj alle. Palveluseteliasiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottaja informoi Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden takia tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottaja toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle selvitykset tai jäljennökset

palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

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.

Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuotettaessa.

Palvelutuotannon valvonta on osa hyvinvointialueen järjestämisvastuun omavalvontaa, jolla se todentaa ja varmistaa palveluntuottajien ja palveluyksiköiden omavalvonnan toteutumisen sekä palvelujen vaatimustenmukaisuuden.

Vammaispalveluissa yksityisiä sosiaalipalveluja valvoo ja ohjaa palvelukoordinaatio. Asumisen ja liikkumisen tuen sosiaaliohjaaja tekee säännöllisesti valvontakäyntejä perhehoitoa koskien. Omaa palvelutuotantoa valvoo Perhe- ja sosiaalipalvelujen valvonta-asiantuntija. Valvontaa tehdään hyvinvointialueen valvontasuunnitelman mukaisesti.

Toimialat laativat ja päivittävät vuosittain valvontasuunnitelman, johon on määritelty, vastuut ja valvontakohteiden tarkastustiheys ja painopisteet.

Ohjaus- ja valvontakäynnillä perehdytään valvottavan yksikön toimintaan laajemmin järjestelmällisen ja dokumentoidun prosessin mukaisesti. Tavoitteena on saada mahdollisimman realistinen kuva yksikön toiminnasta havainnointien ja saadun tiedon perusteella. Keskustelu ja raportointi on vuorovaikutteista, ohjaavaa ja toimintaa kehittävää. Käynnistä muodostuu tarkastuskertomuslomake, jossa on selkeät ja kirjatut tavoitteet korjaavista toimenpiteistä määräajoin sekä nimetyt vastuuhenkilöt. Tarkastuskertomuslomake lähetetään tiedoksi valvontaviranomaiselle sekä sijoittaville hyvinvointialueille

Sosiaalihuollossa asiakastasoista valvontaa hyvinvointialueella toteuttaa asiakkaan sosiaalihuollon palveluista vastaava viranhaltija. Ostopalvelusopimuksen toteutumisen seuranta ja valvontavastuu asiakastasolla on asiakkaan vastuu- tai omatyöntekijällä. Asiakastasolla toteutuvassa valvonnassa varmistetaan, että asiakas saa suunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä valvonnan toiminnanohjaukseen ja valvontatiedon keruuseen sähköinen laadunhallintajärjestelmä (Laatuportti). Työkalun avulla valvontatapahtuman tiedon keruu ja raportointi tapahtuu systemaattisesti ja helposti. Sähköinen järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajien toiminnan ja omavalvonnan kehittymisen jatkuvan seurannan myös valvontakäyntien välillä.

Omavalvonnan asiakirjat löytyvät hyvinvointialueen IMS järjestelmästä.

Sopimusohjaus

Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksilla. Sopimusohjauksella luodaan linjaukset sille, millaisia sopimuksia hyvinvointialueella tehdään (sopiminen) ja miten sopimusten elinkaaren aikana toimitaan (ohjaaminen). Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) sekä hyvinvointialueen hankintaohje määrittävät reunaehdot hankintasopimuksien sopimusohjauksen menetelmille.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen aluehallitus päättää sopimushallinnan järjestämisestä hallintosäännön 28 §:n mukaisesti. Sopimushallinta sisältää sopimuksien saavutettavuuden, sopimukseen liittyvät roolit ja työvälineet sekä sopimusasiakirjojen säilyttämisen ja arkistoinnin. Tämän myötä aluehallitus on päättänyt Sopimusohjauksen ja sopimushallinnan toimintaohjeen käyttöönotosta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue toteuttaa sopimusohjausta sähköisesti käyttäen Cloudia sopimushallintajärjestelmää. Palveluseteli järjestelmänä on käytössä PSOP.

Vammaispalveluissa hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta mm. asumispalveluja, päiväaikaista toimintaa, henkilökohtaista apua sekä liikkumisen tuen palveluja.

Vammaispalvelujen tulosalueella tehtävissä hankinnoissa ja niihin liittyvien sopimusten toteutumisen seurantaa tehdään yhteistyössä Järjestämisen tuen hankintayksikön kanssa niiltä osin kuin se on tarpeellista. Sopimuksilla on nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa sopimuksen toteutumista.

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.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palautejärjestelmän kautta.

Asiakaspalautetta kerätään vammaispalveluissa säännöllisesti useilla eri kanavilla, kuten suullisesti, kirjallisesti ja sähköisten palautejärjestelmien kautta, ja palautteen antaminen on mahdollista myös ostopalveluissa ja palvelusetelipalveluissa. Asiakkaiden ja heidän läheistensä antama palaute käsitellään yksikössä säännöllisesti osana omavalvontaa, ja sitä hyödynnetään palvelujen laadun, asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämisessä. Palautteista tehdään tarvittaessa yhteenvetoja, jotka käsitellään henkilöstön ja johdon toimesta, ja esiin nousseisiin kehittämistarpeisiin reagoidaan korjaavin toimenpitein, joiden toteutumista seurataan. Asiakaspalaute muodostaa keskeisen osan asiakkaiden osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen seurantaa.

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.

Omavalvonnan kokonaisuutta arvioidaan osana muuta toiminnan raportointia osavuosikatsauksittain.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnan raportointia käydään läpi johtotiimissä neljännes vuosittain.

Palveluyksikössä on nimetty tietovastaavat, jotka toimivat hyvinvointialueella tiedolla johtamisen kokonaisuudessa.

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	Ilmoitusten määrä,	Ilmoitusten määrä,	Ilmoitusten määrä,	Ilmoitusten määrä,	Ilmoitusten määrä,

	määrä, käsittely aika, NPS-suosittelu-indeksi	ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	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