Nimi: Tukisuhdetoiminta
Versio: 1
Hyväksyjä: Eija Kallio, 14.5.2026 21:17

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tukisuhdetoiminta, perhesosiaalityö ja lastensuojelu

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: Perhesosiaalityö ja lastensuojelu, tukisuhdetoiminta

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Aleksanterinkatu 15, 2. krs, 15110 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Eija Kallio

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 044 7780 310

Vastuuhenkilön sähköposti: eija.kallio@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- *Kuvaa mitkä ovat omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut.*
- *Kuvaa yksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet (kuten palveluyksikön asiakas- ja potilasmäärät ja –ryhmät).*
- *Missä toimintayksiköissä ja miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)?*
- *Kerro, tuotetaanko palveluita ostopalveluina, alihankintana, palvelusetelipalveluna tai yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa tai muilla hyvinvointialueilla.*

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tukisuhdetoiminta käsittää tukiperhepalvelun ja tukihenkilöpalvelun. Palvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin (2014/1301, 3§ ja 28§).

Tukiperhe tai tukihenkilö voidaan järjestää erityistä tukea tarvitsevalle lapselle ja lastensuojelun tukitoimena lapselle tai nuorelle, lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi (sosiaalihuoltolaki 28§) tai lastensuojelun tukitoimena, jonka tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien kasvatuskykyä ja mahdollisuuksia. Tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta on tavoitteellista ja asiakassuunnitelmaan perustuvaa toimintaa.

Tutkisuhdetoimintaa järjestetään ammatillisena ja ei-ammatillisena sekä lastensuojelun jälkihuollon ammatillisena palveluna. Ammatilliseen tukihenkilö- tukiperhepalveluun on olemassa palvelukuvaukset, mutta tarkkoja kriteerejä palvelulle ei ole asetettu.

Ennen tukisuhteen alkamista palvelun sisältö ja periaatteet käydään läpi tukiperheiden, tukihenkilöiden ja asiakasperheiden kanssa. Suunnitelmallinen yhteydenpito ja lapsikohtaiset raportit edesauttavat luottamuksen

rakentumista. Tukityötä kohdennetaan tarpeen mukaan sitä ajankohtaisesti eniten tarvitseville. Uusilta tukiperheiltä ja tukihenkilöiltä edellytetään lain mukainen rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 2002/504) ja heidän soveltuvuutensa toimintaan arvioidaan haastattelujen, tapaamisten ja kotikäynnin myötä. Ammatillisten tukihenkilöiden ja perheiden osalta tarkastetaan opintotodistukset ja työtodistukset, jotka ovat merkityksellisiä tehtävän hoitamisen kannalta. Toimintaohjeet ja vakiintuneet käytännöt turvaavat oikeudenmukaisen palvelun toteutumisen arvioinnin.

Tukisuhdetoiminnassa on digitaalisena alustana käytössä Päijät-Sote-sovellus. Päijät-Sote sovelluksessa on käytössä tietojen kartoituslomakkeita, tukiperheiden ja tukihenkilöiden raporttipohjat sekä lomakkeet palkkionmaksun ja kulukorvauksien hakemista varten. Digitaalisten palveluiden käytöstä informoidaan tukiperheitä ja tukihenkilöitä ja niiden sopivuutta arvioidaan osana tukityötä. Digitaalisten käyttöjärjestelmien osalta on tehty arviot niiden turvallisuuteen liittyen. Päijät-Sote-sovelluksen kehittämisessä huomioidaan käyttäjien ja työntekijöiden näkemykset ja palautteet.

Tukisuhdetoiminnan raporttien tallentamisen sekä palkkioiden ja kulukorvausten maksatuksen hoitavat palvelusihteerit, joiden kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Tukisuhdetoiminnassa järjestetään tukiperheiden ja tukihenkilöiden koulutusta yksikön omana toimintana 1-2 kertaa vuodessa. Muuta yhteistyötä tehdään järjestöjen ja yhdistysten kanssa yleisesti vapaaehtoistoimintaan liittyen. Lisäksi pyritään löytämään yhteistyökumppaneita virkistys- ja vertaistoiminnan järjestämiseen sekä järjestetään sitä pienimuotoisesti myös itse.

Yksikössä ei hankita yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Tukiperheet tekevät sopimuksen toiminnasta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Tukihenkilöt tekevät hyvinvointialueen kanssa asiakaskohtaisen sopimuksen, jonka edustajana toimii sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Sopimus sisältää tilaajan ja tuottajan väliset ehdot, vastuut ja velvollisuudet.

Lapsella tarkoitetaan alle 18-vuotiasta henkilöä ja nuorella täysi-ikäistä henkilöä.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

- *Kuvaa, kuka/ketkä vastaavat omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta.*
- *Kuvaa miten henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen.*

Tukisuhdetoiminnan omavalvontasuunnitelman kirjoittamisesta vastaa johtava sosiaalityöntekijä Anu-Riikka Tarenius.

Tulosaluejohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman minkä jälkeen se julkaistaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ja laitetaan näkyviin yksikön julkisiin tiloihin, kuten perhehoidon ilmoitustaululle.

Työntekijät osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen. Omavalvontasuunnitelman teemoja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa työpaikka- ja tiimikokouksissa.

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

- *Kuvaa, miten omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan yksikön päivittäisessä toiminnassa?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa seurataan omavalvonnan toteutumista hyvinvointialueen yhteisten sovittujen periaatteiden sekä tukisuhdetoiminnan omien tarpeiden mukaisesti.

Yhteisissä tiimi- ja kuukausikokouksissa työntekijät voivat tuoda esiin arjessa havaituista omavalvontasuunnitelman puutteellisuuksista.

Henkilöstölle on selvitetty Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnastaa 29§:n mukainen velvollisuus ilmoitettaa viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Johtava sosiaalityöntekijä seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja puutteellisuuksien korjaantumista.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjatut kehittämisehdotukset käydään läpi 4 kertaa vuodessa esihenkilötiimissä tulosyksikköpäällikön johdolla sekä kirjataan se, miten niissä on edistytty.

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.

- *Kuvaa, miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan?*

Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmien vuosittainen päivittäminen tehdään sovitusti aina huhtikuun loppuun mennessä.

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

- *Kirjaa, kuka (nimi ja/tai nimike) vastaa yksikön toimintojen riskienhallinnasta, ja kuinka riskienhallinta on organisoitu*
- *Kirjaa, kuka (nimi/nimike) vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta*
- *Miten yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan?*
- *Miten riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan?*

Riskienhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja työturvallisuuden arvioinnista vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

Henkilöstö on ohjattu käyttämään Laatuportti-järjestelmää havaitsemistaan uhka-, vaara- ja muista poikkeamista matalalla kynnyksellä. Myös läheltä piti -tilanteista tehdään Laatuporttiin ilmoitus. Ilmoituksen tekee se työntekijä, joka on havainnut poikkeaman tai riskin. Asiakkaiden tai tukihenkilöiden tai -perheiden havaitessa turvallisuusriskin heitä on ohjattu ilmoittamaan siitä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajille. Asiakkaat voivat tehdä myös itse ilmoituksen vaaratilanteista / havaitsemistaan puutteista Päijät-Soten sivustolla, Laatuportissa. Esihenkilötasolla tarkastellaan tarvittavia kehittämiskohteita.

Kerran vuodessa tehdään Laatuportti-järjestelmän avulla riskien kartoitus, jota hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Työterveyshuollon työpaikkakäynti tehdään kerran viidessä vuodessa.

Uudet työntekijät sekä sijaiset suorittavat turvakävelyn, jonka aikana näytetään ja opastetaan yksikön turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan menettelytavat

- *Millaisin käytännön toimin yksikkö ennaltaehkäisee ja hallitsee toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä?*
- *Miten riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan?*
- *Miten varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?*
- *Kuinka varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksistaan ja -oikeuksistaan?*

Riskien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Jos tunnistetaan riski, siitä ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Asia käsitellään myös tiimitasolla, toimenpiteet kirjataan ja informoidaan henkilöstölle. Tarvittaessa tarkistetaan myös yleiset toimintaohjeet yksittäisten tilanteiden arvioinnin perusteella.

Lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden, tukihenkilöiden ja -perheiden sekä asiakkaiden välisessä yhteydenpidossa pyritään avoimuuteen ja rakentavaan sekä tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen ja viestintään. Systeemisen toimintamallin avulla mahdollistuu rakentava ja avoin keskusteluilmapiiri.

Tukihenkilöille ja perheille järjestetään 3-4 kertaa vuodessa virkistystapaamisia, joissa käydään keskustelua toimintaan liittyvistä asioista, kuten salassapito- ja tietosuoja-asioista sekä ajankohtaisista tukityössä ilmenneistä haasteista. Lisäksi tukihenkilöille ja -perheille tarjotaan ajoittain mahdollisuuksia osallistua Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin sekä lastensuojelun perhehoidon koulutuksiin.

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun yksikön päällikön ja muiden esihenkilöiden kanssa käydään läpi toimistokohtaiset vastuut riskien arvioinnin osalta.

Esihenkilötiimeissä käydään läpi valvovien viranomaisten suositukset, ohjeet ja päätökset, jonka jälkeen ne viedään tiedoksi henkilöstölle viikko- ja kuukausikokouksissa.

Tukisuhdetoimintaa valvotaan lakien, sopimusten ja epäkohtavalvonnan osalta osana toimintaa. Esihenkilö koordinoi ja tekee valvontaa yhdessä tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajien ja tarvittaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Henkilökunta suorittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen pakolliset koulutukset, kuten kirjaamiskoulutukset sekä tietoturva- ja tietosuojakoulutukset määriteltyjen ajanjaksojen mukaisesti. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista ja määräaikoja.

Uudet työntekijät perehtyvät tehtävään tukisuhdetoiminnan henkilöstön ja esihenkilön perehdyttämisellä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Pätevä -sovelluksessa opiskelemalla.

Henkilöstöllä on käytössä Turvallisen kotikäynnin ohje, joka tarvittaessa käydään läpi viikko- tai kuukausikokouksissa.

Henkisesti kuormittavien tilanteiden jälkeen tunteista ja ajatuksista on mahdollisuus keskustella esihenkilön tai kollegan kanssa. Sen lisäksi on mahdollisuus työpsykologin tapaamisiin tilanteen käsittelemiseksi. Tilanteita voidaan käsitellä myös yhteisesti viikkokokouksissa. Tukihenkilöiden ja -perheiden on mahdollista käsitellä tilanteita tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajien kanssa.

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.

- *Kuvaa, miten yksikössä edistetään avointa ja syyllistämätöntä ilmapiiriä sekä kannustetaan tekemään vaaratapahtumailmoituksia.*

- *Kuinka epäkohtiin puuttuminen yksikössä varmistetaan?*

Perehdytyksen yhteydessä sekä aika ajoin työpaikkakokouksissa työntekijöille kerrotaan valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta. Tukisuhdetoiminnan vastuut ja velvollisuudet tuodaan esiin koulutuksessa, tukisuhdetoimintaan hyväksymisvaiheessa ja tarvittaessa osana tukisuhdetoiminnan tukea ja valvontaa. Saatujen ilmoitusten ja palautteiden perusteella toimintaa kehitetään. Työhteisön (henkilöstö ja tukihenkilöt sekä -perheet) psykologinen turvallisuus edistää mahdollisuutta puhua avoimesti riskeistä ja mahdollisista virheistä, jotta toimintaa voidaan kehittää ja riskejä ehkäistä.

Lähtökohtaisesti tukiperheet ja tukihenkilöt saavat tarvittavan tuen kriisitilanteessa omalta hyvinvointialueeltaan ja tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajilta.

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.

- *Kuvaa, miten vaaratapahtuma (asiakas- ja potilasturvallisuus, työturvallisuus, toimintaympäristön ja tietosuoja/tietoturvallisuus) - ja epäkohtailmoitukset ja niistä laaditut kehittämistoimenpiteet käsitellään ja viedään käytäntöön sekä arvioidaan niiden vaikutusta – esimerkiksi yhteiset keskustelut tapahtumista ja kehittämistoimenpiteistä viikko-/tiimipalavereissa, kuukausikokouksissa tai turvallisuusvarteissa.*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnan työntekijöitä kannustetaan tekemään vaaratapahtumailmoituksia
matalalla kynnyksellä. Haittatapahtumien tai läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja
raportointi. Haittatapahtumista ja mahdollisista korvaustarpeista keskustellaan työntekijöiden ja tukihenkilöiden ja -perheiden kanssa. Tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajat neuvovat ja ohjaavat tarvittaessa korvausten hakemisessa.

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.

- *Kuvaa miten yksikössä on varmistettu, että työntekijät ilmoittavat vakavat vaaratapahtumat esihenkilölle viipymättä?*

- *Kuvaa miten toimintayksiköissä varmistetaan henkilöstön tuki vakavan vaaratapahtuman sattuessa?*

Perhehoidon ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnan henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä esihenkilölle vakavasta vaaratapahtumasta sekä tekemään Laatuporttiin ilmoitus. Esihenkilö on tapahtuneesta yhteydessä tulosyksikön päällikköön, tulosaluejohtajaan sekä omavalvontatiimiin. Tukihenkilöitä ja -perheitä on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä vakavasta vaaratapahtumasta tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajille / esihenkilölle sekä omatyöntekijälle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Vaaratapahtumasta tehdään myös Laatuporttiin ilmoitus.

Tapahtuma käydään välittömästi läpi esihenkilön ja tapahtumaan osallisten kanssa. Tarvittaessa ohjataan työterveyshuollon palveluihin. Tarvittaessa tukihenkilöt ja -perheet ohjataan asuinkunnan hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluihin (ammatillinen kriisityö). Haittatapahtumasta aiheutuneissa korvaustarpeissa ohjataan vakuutusten ja korvausten hakemisasioissa.

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.

- *Kuvaa, miten yksikössä varmistetaan henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen (esim. simulaatio-opetus turvallisuustaitojen harjoittelussa).*

Perhesosiaalitön ja lastensuojelun tukihenkilöille- ja perheille järjestetään vuosittain koulutusta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen koulutuksista soveltuvilta osin sekä oppilaitosyhteistyönä, esimerkiksi ensiapukoulutusta.

Tietoturva- ja suojakoulutuksien säännöllinen suorittaminen sekä tietosuoja ja salassapitoaiheista säännöllisesti keskustelu osana tukisuhdetoiminnan tukityötä.

Kunnioittava ja avoin keskusteluilmapiiri luo mahdollisuuden keskustella rakentavasti asiakasturvallisuuteen liittyvistä sensitiivisistäkin aiheista ja madaltaa kynnystä tehdä läheltä piti -tilanteista ilmoituksia.

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.

- *Miten varmistetaan, että yksikössä noudatetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä (esim. toimintatavat, kirjaamisen oppaiden hyödyntäminen, auditoinnit)?*

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.

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnan henkilöstöllä on henkilökohtaiset kannettavat tietokoneet. Kirjaamiseen on käytössä sähköinen SosiaaliLifeCare-asiakastietojärjestelmä. Tukihenkilö- tai tukiperhepalvelussa olevan lapsen sosiaalihuollon asiakirjoihin (Sosiaali LC) tallennetaan tukityössä tuotetut raportit siirrettynä Päijät-Sote -sovelluksesta. Palvelusihteerit siirtävät raportit. Omatyöntekijät ja lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät laativat tukihenkilösopimukset sekä molempia palveluja koskevat suunnitelmat SosiaaliLifecareen. Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmään, Päijät-Sote -sovellukseen ja kirjaamiseen. Tukihenkilöt ja - perheet perhedytetään Päijät-Sote-sovelluksen käyttöön. Asiakastietojärjestelmään on myös mahdollisuus perehtyä vuosittain toistuvissa perehdytystilaisuuksissa. Esihenkilö seuraa henkilökunnan kirjaamiskoulutusten suorittamisen tilannetta osana laadunvalvontaa.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on otettu käyttöön digitaalinen osaamisen hallintajärjetelmä, jonne on luotu lastensuojelulle oma polku. Oppimispoluilta löytyy erilaisia perehdytyksen kokonaisuuksia, esimerkiksi kirjaaminen sosiaalihuollossa ja SosiaaLifeCaren koulutusvideoita, joita jokaisen työntekijän tulee suorittaa.

Tukihenkilöillä ja perheillä on säännönmukaiset raportointilomakkeet, joilla he tuottavat tietoa lapsesta tai nuoresta ja palvelun toteutumisesta lapsen/ nuoren omatyöntekijölle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tukihenkilöt ja -perheet saavat ohjausta ja tukea tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajilta pyydettyjen raporttien täyttämiseen ja toimittamiseen. Omatyöntekijän tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on valvoa, että raportointi on säännöllistä. Raportit liitetään osaksi lapsen sosiaalihuollon asiakastietoja. Käytössä on sähköinen arkistointi.

Kirjakielinen, asiallinen ja yhdenmukainen kirjaamistapa koskee sekä henkilöstöä että tukihenkilöitä ja -perheitä.

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.

- *Kuvaa, miten varmistetaan, että yksikössä noudatetaan tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.*
- *Kirjaa, kuka (nimi/nimike) on asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä vastaava johtaja ja kuka (nimi/nimike) vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta yksikössä.*
- *Kuvaa, miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta yksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.*

Työsopimuksen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa samalla tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen. Esihenkilö vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa.

Perehdytyksen yhteydessä työntekijöitä ohjataan noudattamaan tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä. Uuden työntekijät velvoitetaan tekemään mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden kuluessa työn alkamisesta pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Johtava sosiaalityöntekijä varmistaa, että henkilöstö suorittaa pakollisen tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen kahden vuoden välein. Tukihenkilöiden ja -perheiden kanssa käsitellään tietoturvaan ja salassapitoon liittyviä asioita koulutuksessa, rekrytointivaiheessa ja muissa tarpeenmukaisissa tapaamisissa.

Tietoturvan vaarantuessa ohjeistuksena on ottaa yhteys esihenkilöön sekä käyttäjätukeen ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tietosuoja-asiantuntijoihin. Käytössä on myös tietosuojaroskakorit, joihin laitetaan kaikki tietosuojaan liittyvät roskat.

Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamasta tulee tehdä vaara- ja haittailmoitus Laatuporttiin.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

- *Kuvaa, miten yksikön henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan suhteessa asukkaiden palvelutarpeisiin.*
- *Kuvaa sijaisten käytön periaatteet.*
- *Kuvaa kuinka paljon vuokrattua tai alihankittua työvoimaa käytetään täydentämään omaa henkilöstöä.*
- *Kuvaa, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan kaikissa tilanteissa (hudlaus, varahenkilöstö, henkilöstön siirtely osaaminen huomioiden).*
- *Kuvaa alla olevaan taulukkoon yksikön henkilöstön määrä ja rakenne. Lisää rivejä tarpeen mukaan.*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa tehdään töitä pääasiallisesti virka-aikana. Toiminnasta vastaa kaksi sosiaaliohjaajaa sekä johtava sosiaalityöntekiä. Sosiaaliohjaajista toinen vastaa pääasiassa tukihenkilötoiminta ja toinen tukiperhetoiminnasta. Poissaolojen ja loma-aikojen osalta toiminta turvataan sisäisillä työjärjestelyillä ja lomasuunnittelulla.

Palvelusihteerit vastaavat palkkioiden ja kulukorvausten maksamiseen liittyvistä asioista.

Tukihenkilöiden ja -perheiden osalta osalta toimintaan hyväksyminen edellyttää kotikäyntiä (tukiperheet), haastattelua ja vapaaehtoistoimijan rikostaustaotteen hankkimista. Ammatilliseen tukisuhdetoimintaan hyväksytään erillisten kriteerien ja harkinnan perusteella.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen/määräaikainen)	Mitoitus
Johtava sosiaalityöntekijä	1	vakituinen	
sosiaaliohjaaja	1	vakituinen	80 %
sosiaaliohjaaja	1	määräaikainen	

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.

- *Kuvaa, miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen.*

- *Kuvaa, miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä.*

- *Kuvaa, miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan.*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa uudelle työntekijälle nimetään henkilökohtainen perehdytyksestä vastaava kollega. Myös johtava sosiaalityöntekijä osallistuu perehdytykseen sovitulla tavalla. Lisäksi perehtyjää ohjataan Pätevä-sovelluksen käytössä. Tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajat ohjaavat tukihenkilöitä ja -perheitä kirjallisten raporttien laatimisessa ja muissa tarvittavissa asioissa.

Henkilöstön täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan koulutussuunnitelman mukaisesti. Käytettävissä on enintään 10 koulutuspäivää vuodessa. Lisäksi henkilöstö voi ylläpitää ja kehittää osaamistaan erilaisilla koulutuksilla verkko-oppimisympäristöissä. Uudet työntekijät koulutetaan systeemisen työotteen -mallin mukaiseen työskentelyyn. Lastensuojelun systeeminen työskentelymalli -koulutus järjestetään kerran vuodessa. Koulutusten toteutumista seurataan esihenkilön toimesta ESS-järjestelmässä. Tukihenkilöille ja -perheille tarjotaan yksittäisiä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen henkilöstölle suunnattuja koulutuksia.

Esihenkilö seuraa ja arvioi henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Tarvittaessa esihenkilö puuttuu esiin tulleisiin epäkohtiin ja tukee työntekijää työssä. Esihenkilö ja työntekijä keskustelevat työsuorituksesta, kehitystarpeista, onnistumisista ja tavoitteista kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa myös muutoin kahdenkeskisesti. Lisäksi työhön liittyvistä havainnoista keskustellaan viikko- ja kuukausikokouksissa.

Opiskelijat eivät työskentele itsenäisesti, vaan toimivat harjoittelun ohjaajan ohjauksessa ja valvonnassa.

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, työhyvin vointikyselyillä 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.

- *Kuvaa, miten yksikössä varmistetaan hoito- ja palvelusuunnitelmien, kasvatussuunnitelmien ym. laatiminen ja päivittäminen.*
- *Kuvaa, miten varmistetaan, että asiakkaan/potilaan tarvitsemaa hoitoa/palvelua toteutetaan asiakkaan tarpeen ja suunnitelman mukaisesti?*
- *Mitä mittareita ja menetelmiä yksikössä käytetään asiakkaan/potilaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa (kuten NEWS, RAI, MMSE, MNA, FRAT/FROP, Braden, geriatrinen kokonaisarvio, EPDS, AUDIT-C, SDQ)?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdepalvelu perustuu lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa omatyöntekijä tai lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä lapsen tai nuoren ja hänen läheistensä kanssa.

Tukihekilötoiminta, mutta myös tukiperhetoiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Työskentely perustuu laadittuun tukisuunnitelmaan, joka puolestaan pohjautuu lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan. Tukisuunnitelma laaditaan tukemaan lapsen asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista. Tukisuunnitelmat päivitetään palvelun jatkamisen yhteydessä.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

- *Kuvaa asiakkaiden/potilaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistävät hoito- ja palveluperiaatteet sekä niitä tukevat käytännöt.*
- *Miten asiakkaiden/potilaiden hoito- tai palvelusuunnitelmissa kirjattujen elintapojen tukemisen ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukihenkilöitä ja -perheitä ohjataan lapsen ja nuoren kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, kasvuun ja kehitykseen sekä terveyteen liittyvissä asioissa tukisuhdetoiminnan koulutuksessa sekä keskusteluissa. Tukihenkilö ja tukiperhevanhempi ei vastaa lapsen terveydenhuollon ja sairaudenhoidon suunnittelusta eikä järjestämisestä.

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.

- *Milloin palveluyksikön/toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka (nimi/nimike) vastaa sen laatimisesta.*
- *Kuka (nimi/nimike) vastaa ja miten seurataan palveluyksikön/toimintayksikön lääkehoidon asianmukaisuutta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta?*

- *Kuinka huolehditaan, että henkilöstö osallistuu palveluyksikön/toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja mukana on kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustajia.*

- *Kuinka varmistetaan, että palveluyksikön ja toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on perehdytetty henkilökunnalle?*

Lisäksi asumispalvelut kuvaavat:

- *Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksiköiden nimet, joissa on rajattu lääkevarasto ja yksikkökohtaisesti rajatun lääkevaraston vastuuhenkilöiden nimet.*

Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnassa ei toteuteta lääkehoitoa muutoin kuin antamalla lapselle tai nuorelle annoskohtaiset lääkkeet vanhemman / huoltajan ohjeiden mukaisesti. Pääasiallisesti lääkkeet annetaan suun kautta. Tukihenkilöiltä ja -perheiltä ei edellytetä lääkehoidon osalta ammatillista osaamista.

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.

- *Miten ravitsemushoidon suunnittelu, toteutus ja arviointi otetaan huomioon osana hoito-/palvelujaksoa?*

- *Miten tunnistetaan potilaat ja asiakkaat, joilla on vajaaravitsemuksen riski?*

- *Kuinka varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden riittävä ravinnon sekä nesteen saanti?*

- *Miten erityisruokavaliot ja ruoan rakennemuutokset huomioidaan palveluyksikössä?*

- *Kuinka paastoaikojen pituus pyritään pitämään hallinnassa?*

- *Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?*

- *Miten yksikössä varmistetaan aterioiden ja välitystuotteiden oikea tilaus, tarjoilu sekä elintarvikelain mukaisen omavalvontasuunnitelman toteutuminen?*

- *Miten yksikön ja ravintokeskuksen välinen yhteydenpito on järjestetty (esim. palautteet ruoasta, poikkeamat ruoan lämpötilojen seurannassa, ruokavaliot ja muut erityistarpeet)?*

- *Miten yksikkö varmistaa henkilöstön riittävän ravitsemushoitoon liittyvän osaamisen?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa tukiperheitä ohjataan terveellisessä ravitsemuksessa tukisuhdekoulutuksessa sekä tarvittaessa muutoin. Lapsen tai nuoren erityisruokavaliosta ohjauksen ja neuvonnan tukiperhevanhemmalle antaa lapsen vanhempi / huoltaja. Tarvittaessa tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaaja ohjaa tukihenkilöitä ja -perheitä ravitsemusasioissa.

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.

- *Kuinka yksikkö huolehtii infektioiden ennaltaehkäisystä?*

- *Onko yksikköön nimetty hygieniayhdyshenkilö ja kuinka paljon hänelle on varattu aikaa tehtävän hoitamiseen?*
- *Kuinka yksikkö huolehtii siitä, etteivät infektiot ja tarttuvat sairaudet leviä toiminnassa?*
- *Kuvaa, miten yksikkö seuraa hoitoon liittyvien infektioiden ilmaantumista (esim. SAI-ilmoitukset tai prevalenssi).*
- *Kuvaa, miten yksikkö seuraa hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista (esim. käsihuuhdekulutuksen seuranta, SAI-ilmoitukset).*
- *Kuinka yksikkö huolehtii siitä, että hoitohenkilökunta on perehdytetty infektioiden torjuntaohjeisiin ja tietävät mistä ne löytyvät? (IMS-ohjeet, verkkokoulutukset).*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa noudatetaan terveydenhuollon ohjeita mm. yleisvaarallisten tautien ehkäisemisen ja hoidon osalta. Tarvittaessa voidaan konsultoida terveydenhuollon ammattihenkilöitä kuten infektio hoitajaa. Työtiloissa huolehditaan riittävästä hygieniasta ja noudatetaan ohjetta, ettei töihin tulla kipeänä. Henkilöstöllä ei ole pakollisia rokotuksia, mutta influenssarokotteen ottamista suositellaan.

Siivous ja puhtaanapito

- *Kuvaa, kuinka asiakashuoneiden/potilashuoneiden siivous on järjestetty.*
- *Kuvaa, kuinka yleisen hygieniatason riittävästä toteutumisesta huolehditaan sekä kuinka mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan.*
- *Kuvaa, kuinka yksikön pyykkihuolto on järjestetty.*

Yksikön tilojen siivouksesta vastaa laitospalvelut, joiden kanssa on tehty toimistokohtaiset siivoussopimukset. Tukiperhetoiminnan osalta valvonnan ja ohjauksen keinoilla varmistetaan tukiperheen kodin tilojen asianmukaisuus.

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.

- *Kuvaa, miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa.*
- *Kuvaa, miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus. Kuvauksesta on ilmettävä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.*
- *Kuvaa, miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä.*

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.

- *Missä tilassa/tiloissa yksikkö toimii? Kuvaa tilojen käytön periaatteet.*
- *Kuinka asiakkaiden yksityisyydensuoja tilaratkaisujen osalta varmistetaan? Mitä muita riskejä toimitilojen käyttöön liittyy ja miten niitä hallitaan?*
- *Kuvaa omaisten/läheisten vierailujen järjestämisen periaatteet.*
- *Miten yksikön tilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan?*
- *Mitkä ovat toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä vikailmoituksia koskevat menettelyt?*
- *Kirjaa toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat (esim. kliinisen mikrobiologian ja Säteilyturvakeskuksen) päivämäärineen. Kuvaa tarkastuksissa ja hyväsynneissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot.*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnan tiloissa (Aleksanterinkatu 15, 2. krs LAHTI) on käytössä yksi työhuone, jota käyttää myös satunnaisesti lastensuojelun ostopalvelujen valvonnan ja ohjauksen työntekijät (2). Toimitiloissa on henkilöstön taukotila ja 1-2 wc:tä yhteyskäytössä toimitiloissa työskentelevien muiden

työntekijöiden kanssa. Koulutuksia ja virike-iltoja varten on käytettävissä 1. kerroksen päivätoimintatilat (iltaisin ja viikinloppuisin). Toimitilaan ja huonetiloihin ei ole vapaata kulkua. Toimitiloissa siivotaan säännöllisesti ulkoisen palveluntuottajan toimesta, pääsääntöisesti toimistohuoneet 1 x vk, käytävä- ja wc-tilat useammin. Yhteisessä toimitilassa on salassa pidettäville papereille oma jäteastia.

Tukiperhetoimintaa toteutetaan yksityishenkilöiden (tukiperheiden) kodeissa. Toimistotilojen osalta työntekijöitä on koulutettu huomioimaan vaaratilanteita ja estämään onnettomuuksien syntymistä. Tukiperheisiin tehdään ohjausta ja valvontaa. Tukiperhejaksoilla asiakkaat ovat tukiperheiden kodeissa. Vaatimuksena on lapsen tai nuoren oma tila ja sänky.

Työntekijöiden käytössä on leasing autoja sähköisestä ajanvarauskalenterista varattavissa.

6.9 Monialainen yhteistyö

- *Nimeä keskeiset yhteistyötahot, joiden kanssa toimitte.*
- *Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan/potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa toteutetaan?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnan sosiaaohjaajat suunnittelevat ja toteuttavat markkinointia yhdessä hyvinvointialueen viestinnän kanssa. Yhteistyötä tehdään oppilaitosten,muiden hyvinvointialueiden tukisuhdetoiminnan, kolmannen sektorin toimijoiden (kuten OmaKamu ry) sekä Päijät-Hämeen vapaaehtoisverkoston kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään hyvinvointialueen lapsiperhepalveluiden perhesosiaalityön, lastensuojelun ja jälkihuollon kanssa tiedottaen, ohjeistaen ja mahdollisuuksien mukaan yhteisissä keskustelutilaisuuksissa.

Tukisuhdetoiminnan sosiaaliohjaajat toimivat myös tiiviissä yhteistyössä palvelusihteerien kanssa.

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.

- *Kuvaa yksikön toimenpiteet, joilla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden asiallinen kohtelu.*
- *Kuvaa, miten yksikössä menetellään, mikäli havaitaan asiakkaan tai potilaan epäasiallista kohtelua.*

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

- *Kuvaa, miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon.*
- *Kuvaa, mihin toimenpiteisiin yksikössä ryhdytään, mikäli määräajat eivät toteudu.*

Perhesosiaalityö ja lastensuojelu ohjaa asiakkaita tukisuhdetoimintaan. Yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän / omatyöntekijän kanssa ohjataan ja arvioidaan palvelun järjestämistä. Mikäli palvelua ei kyetä järjestämään lain määräämässä ajassa, palvelusta tehdään kielteinen muutoksenhakukelpoinen päätös. Päätöksestä huolimatta palvelua voi jäädä edelleen odottamaan.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

- *Kuvaa, kuinka yksikössä varmistetaan asiakkaan/potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus omien palveluidensa suunnittelussa, päätöksenteossa ja toteuttamisessa?*
- *Miten palveluja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa (esim. mitä toimintamalleja ja rakenteita, kuten asiakas/asukasraati ja kokemustoimijat, teillä on käytössänne)?*
- *Miten asukkaita kuullaan toiminnan kehittämisessä?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa toimitaan systeemisen työotteen elementtien mukaisesti lupaa pyytävällä työotteella. Tukihenkilöitä ja -perheitä kohdellaan kunnioittavasti ja heitä kuunnellaan ja toiminnassa pyritään yhteiseen reflektioon ja toiminnan kehittämiseen.

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.

- *Kuvaa yksikössä käytössä olevat asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat ja vahvistavat käytännöt.*
- *Mitkä ovat asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat?*
- *Mitä asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittuja suunnitelmia yksikössä on kä ytössä ja kuka niistä vastaa?*

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.

- *Kuvaa, kuinka yksikössä huolehditaan siitä, että asiakkaat/potilaat saavat informaatiota heidän käytettävissään olevista eri oikeusturvakeinoista.*

- *Kuvaa, kuinka yksikössä vastataan muistutuksiin ja kanteluihin hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Kuka /ketkä yksikössänne vastaavat asiasta?*

- *Kuvaa, kuinka tehdyt muistutukset ja kantelut vastineineen käsitellään yksikön henkilöstön kanssa ja miten muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon palveluyksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä.*

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.

- *Miten käytännössä varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?*

Perhesosiaalityön ja lastensuojelun tukisuhdetoiminnassa ei hankita palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta.

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.

- *Miten asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä yksikön henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta?*
- *Miten palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä?*

Omavalvonnan johtaminen

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

- *Kuvaa, mitä omavalvontatietoa yksikössä seurataan, kuinka omavalvontatiedon käsittely näkyy yksikön kokouskäytänteissä ja kuinka saatua tietoa käsitellään?*
- *Kuvaa, mitkä ovat yksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä. Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.*
- *Kuvaa, miten palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.*

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	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