

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaalipäivystys

SISÄLLYSLUETTELO

[1 Johdanto](#)

[2 Palveluyksikköä koskevat tiedot](#)

[3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö](#)

[4 Riskienhallinta](#)

[5 Asiakas- ja potilasturvallisuus](#)

[5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat](#)

[5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen](#)

[5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus](#)

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

[6 Omavalvonnan toimeenpano](#)

[6.1 Henkilöstö](#)

[6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu](#)

[6.3 Lääkehoito](#)

[6.4 Ravitseminen](#)

[6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy](#)

[6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö](#)

[6.7 Kemikaalit](#)

[6.8 Toimitilat](#)

[6.9 Monialainen yhteistyö](#)

[7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet](#)

[8 Ostopalvelut ja alihankinta](#)

[9 Omavalvonnan kehittäminen](#)

1 JOHDANTO

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

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen [omavalvonnan käsikirja](#), johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

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

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@pajatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Sosiaalipäivystys

Toimiala: Perhe-ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Esikuntakatu 4 15700 Lahti

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Marjo Asunen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: +358 44482 0224

Vastuuhenkilön sähköposti: marjo.asunen@pajatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Sosiaalipäivystyksessä järjestetään lakisääteistä sosiaalihuollon kiireellistä, hätäluonteista palvelua vuorokauden ympäri. Vastaamme myös virka-aikaisen lastensuojelupäivystyksen tuottamisesta. Sosiaalipäivystys antaa kotiin vietävänä palveluna ensivasteen psykososiaalista tukea. Psykososiaalisen tuen ensivaste on sosiaalipäivystyksen vastuulla sekä osallistuminen valmiussuunnitteluun. Sosiaalipäivystystä järjestetään Hämeen poliisilaitoksen toimipisteestä sekä Akuutti 24 toimipisteestä. Sosiaalipäivystys toimii vuorokauden ympäri mahdollistaen kotikäynnit ympäri hyvinvointialuetta.

Sosiaalipäivystyksen asiakkaana voi olla kaikista palvelutehtävistä ja ikäluokista. Asiakkaita kohdataan kotona tai muussa ympäristössä (koulu, päiväkot, turvakoti ym.) tai päivystyksessä. Iso osa kontakteista tapahtuu puhelimitse. Palvelu on hyvinvointialueen omaa tuotantoa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Sosiaalipäivystyksen omavalvontasuunnitelmasta vastaa johtava sosiaalityöntekijä Marjo Asunen. Suunnitelman hyväksyy tulosaluejohtaja Eija Leino. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty

Omavalvontasuunnitelmassa olevia toimintatapoja käydään vuoden mittaan lävitse henkilöstön kanssa mm. 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.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä Marjo Asunen, yhteistyössä sosiaalipäivystyksen tiimin kanssa.

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.

- Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimipisteiden ilmoitustauluilla sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen internet sivuilla
- Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun palvelussa/palvelun tuottamisen tavoissa on olennaisia muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa johtava sosiaalityöntekijä Marjo Asunen, yhteistyössä sosiaalipäivystyksen tiimin kanssa.

- Sosiaalipäivystyksessä seurataan omavalvonnan toteutumista hyvinvointialueen yhteisten sovittujen periaatteiden sekä oman tulosityksikön/tulosalueen tarpeiden mukaisesti.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja omavalvonnan havaintojen kautta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä seurataan yksikössä niin yksikön kokouksissa kuin johtoryhmän/laajennetun johtoryhmän tapaamisissa. Omavalvontasuunnitelmaan kootut asiat ovat keskeisiä yksikössä jatkuvasti seurattavia asioita (mm. asiakas- ja työntekijäpalautteet, Laatuportti
- Omavalvonnan havaintojen kautta tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä ja niistä raportoidaan. Yksikön henkilöstöä kannustetaan omavalvonnan toteutumisen seurantaan sekä havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden tuottamiseen palvelun laadun parantamiseksi.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintatapaa, jolla voidaan tunnistaa, luokitella, arvioida, priorisoida, hallita sekä käsitellä toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnassa tunnistetaan toiminnasta ja toimintaympäristöstä nousevat riskit sekä heikkoja signaaleja. Riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoivasti tunnistamaan ja estämään mahdolliset ei-toivotut tapahtumat.

Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Sosiaalipäivystyksessä arvioidaan pääsääntöisesti kerran vuodessa työn vaarat ja haitat. Olosuhteiden, toimintojen merkittävästi muuttuessa arviointi suoritetaan useammin. Arvioinnit tehdään toimipistekohtaisesti yhteistyössä työntekijöiden ja esihenkilön kesken. Yhteisessä keskustelussa tunnistetaan ja arvioidaan toimipisteen vaara- ja kuormitustekijöitä. Tarkoituksena on, että arvioinnin avulla voidaan toiminnan suunnittelussa kiinnittää huomiota riskeihin ja välttää vahinkoja/kuormitusta ja parantaa asiakastyön turvallisuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta.

Työntekijän tehtävä on huolehtia, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun. Palveluyksikköön kuuluvien toimintayksikköjen on tärkeää tunnistaa mahdollisesti toimintaansa uhkaavat riskit sekä arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia ohjeistukset eri tilanteita varten. Riskikartoituksen jälkeen työyksikkö pohtii millä riskienhallinnan menetelmillä tunnistettuja vaaratilanteita varten on tarkoituksenmukaista varautua ja suojautua, jotta toiminnan jatkuminen on turvattu kriisi- ja häiriötilanteissakin.

Tässä omavalvontasuunnitelman kirjoitus pohjassa palveluyksikkö kirjaa tunnistamansa riskit asiakohdittain. Palveluyksikön kirjaus sisältää asiayhteyteen tunnistettujen riskien erittelyn, nimetyt keinot niiden ehkäisemiseksi, toimenpiteet, joihin ryhdytään riskin toteutuessa sekä tämän jälkeen tehtävät toimenpiteet.

- Esihenkilö Marjo Asunen vastaa alaistensa osalta sosiaalipäivystyksen riskienhallinnasta.
- Esihenkilö vastaa sosiaalipäivystyksen osalta valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta yhdessä tulosaluejohtajan kanssa.
- Työturvallisuuden arvioinnista vastaa johtava sosiaalityöntekijä Marjo Asunen.
- Riskien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Riskistä ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutetulle ja turvallisuusyksikköön. Asia käsitellään tulostyöyksikön tiimissä, kirjataan toimenpiteet ja informoidaan henkilöstöä. Tarvittaessa asia tuodaan tiedoksi tulosaluejohtajalle.
- Riskien/haittatapahtumien käsittely, kirjaaminen, analysointi ja raportointi tapahtuu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Vaara- ja uhkatilanteista ja läheltä piti - tilanteista tehdään Laatuportissa haittatapahtumailmoitus. Ilmoitukset käsitellään aina työryhmässä ja selvitetään tapahtuma ja sovitaan menettely jatkossa. Tapahtumista tiedotetaan tarvittaessa tulosaluejohtajaa. Kriisilanteessa ollut työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon ja hänelle on mahdollista järjestää esimerkiksi kriisityönohjaus tai työterveyspsykologin tapaaminen. Työvuoron puitteissa on mahdollista järjestää defusing-tilaisuus kuormittavan tilanteen purkamiseksi.
- Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, riskitekijöistä ja vaaratilanteista. Tilanteet kirjataan, käsitellään työryhmässä ja sovitaan toimintatavoista vastaavissa tilanteissa jatkossa ja miten tapahtunutta voidaan ennaltaehkäistä.
- Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan työntekijöitä ja asioita käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työyksiköiden turvallisuusohjeet Hämeen poliisilaitos ja Akuutti 24.
- Laatuportti-ohjeistus.
- Turvallinen kotikäyntiohjeistus.
- Riskikartoitukset.
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta –ohje
- Toimintaohjeet asiakastietojärjestelmän sekä muiden ohjelmien pitemmän käyttökatkon varalta.

- Päijät-Soten etätyö – ohjeet: työtapaturmat, tietoturvallisuus.

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.

- Henkilöstö- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä havainnoidaan arjen käytännössä sekä saatujen palautteiden, epäkohta- tai vaarailmoitusten perusteella. Palvelussa on käytössä sähköinen riski- ja vaaratilanteiden ilmoitusjärjestelmä (Laatuportti), johon saapuneet ilmoitukset esihenkilö käsittelee työyhteisön kanssa ja tarvittaessa ohjaa tiedoksi ja/tai käsiteltäväksi organisaation muille tahoille.
- Henkilöstön turvallisuuteen liittyvää osaamista vahvistetaan tarvittaessa täydennyskoulutuksella, turvallisuusasioita kertaamalla ja harjoittelemalla sekä työyhteisön sisäisissä palavereissa keskustelemalla. Sosiaalipäivystyksen henkilöstö osallistuu Hämeen poliisin järjestämään turvallisuuskoulutukseen liittyen mm. kotikäyntien turvallisuuteen.
- Vaaratapahtumien käsittely toteutuu tilanteen mukaisesti. Mikäli kyseessä on akuutti ja/tai vakava tilanne, asiakastyö keskeytetään ja varmistetaan henkilöstön ja yleinen turvallisuus.
- Akuutissa tilanteessa hyödynnetään terveydenhuollon palveluita, mm. ensihoitoa tai muuta kriisiapua. Vaaratapahtumailmoituksen vastaanottaa esihenkilö, joka arvioi tarvittavan tuen.
- Vaaratapahtumien jälkeinen avun tarve arvioidaan tapahtuneen perusteella ja tarvittaessa ohjataan työterveyshuoltoon. Päivystysaikana tapahtuneesta ilmoitetaan tulosaluejohtajalle.
- Vaaratapahtuma (asiakas- ja potilasturvallisuus, työturvallisuus, toimintaympäristön ja tietosuojatietoturvallisuus) - ja epäkohtailmoitukset ja niistä laaditut kehittämistoimenpiteet käsitellään ja viedään käytäntöön sekä niiden vaikutusta arvioidaan. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset, arvioi riskit ja pohtii toimenpiteet sekä käy ilmoitukset ja tapahtumat läpi tiimikokouksissa. Tarvittaessa esihenkilö hyödyntää asiantuntijoita niin ilmoitusten käsittelyssä kuin toimenpiteiden suunnittelussa ja käsittelyssä.
- Vakaviin vaaratapahtumiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa toiminta keskeytetään osallisten osalta ja järjestetään mahdolliset tukitoimiet. Yhteisesti käydään läpi tilannetta ja mahdollisesti muuttuneita ohjeita, toimintatapoja ja prosesseja myöhemmin. Esihenkilö osallistuvat säännöllisesti asiaan liittyviin koulutuksiin ja infoihin.

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.

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.

- Vaaratapahtumien käsittely toteutuu tilanteen mukaisesti. Mikäli kyseessä on akuutti ja/tai vakava tilanne, asiakastyö keskeytetään ja varmistetaan henkilöstön ja yleinen turvallisuus.
- Akuutissa tilanteessa hyödynnetään terveydenhuollon palveluita, mm. ensihoitoa tai muuta kriisiapua. Vaaratapahtumailmoituksen vastaanottaa esihenkilö, joka arvioi tarvittavan tuen.
- Vaaratapahtumien jälkeinen avun tarve arvioidaan tapahtuneen perusteella ja tarvittaessa ohjataan työterveyshuoltoon. Päivystysaikana tapahtuneesta ilmoitetaan tulosaluejohtajalle.
- Vaaratapahtuma (asiakas- ja potilasturvallisuus, työturvallisuus, toimintaympäristön ja tietosuoja /tietoturvaluus) - ja epäkohtailmoitukset ja niistä laaditut kehittämistoimenpiteet käsitellään ja viedään käytäntöön sekä niiden vaikutusta arvioidaan. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset, arvioi riskit ja pohtii toimenpiteet sekä käy ilmoitukset ja tapahtumat läpi tiimikokouksissa. Tarvittaessa esihenkilö hyödyntää asiantuntijoita niin ilmoitusten käsittelyssä kuin toimenpiteiden suunnittelussa ja käsittelyssä.

Vakaviin vaaratapahtumiin puututaan välittömästi. Yhteisesti käydään läpi tilannetta ja mahdollisesti muuttuneita ohjeita, toimintatapoja ja prosesseja myöhemmin. Esihenkilö osallistuvat säännöllisesti asiaan liittyviin koulutuksiin ja infoihin

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 palveluysikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Henkilöstön turvallisuuteen liittyvää osaamista vahvistetaan tarvittaessa täydennyskoulutuksella, turvallisuusasioita kertaamalla ja harjoittelemalla sekä työyhteisön sisäisissä palaverissa keskustelemalla. Sosiaalipäivystyksen henkilöstö osallistuu Hämeen poliisin järjestämään turvallisuuskoulutukseen liittyen mm. kotikäyntien turvallisuuteen

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 osuhteisiin 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 seurantatilheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

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

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

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

Sosiaalihuollon lainsäädäntö velvoittaa asiakastyönkirjaamiseen. Työntekijöille on järjestetty kirjaamisvalmennusta.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Kirjaamisen liittyviä ohjeita on useita kuten ajantasaisen kirjaamisen ohje. Yksikössä on kirjaamisvalmentaja. Yksikössä kirjataan suoritteita suorittekäsikirjan mukaisesti, Yksikössä kirjaaminen on ajantasaista ja kirjaukset tulee olla tehtynä vuoron päättyessä.

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 tietoturvalisuusilmoitukset 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.

- Jokainen sosiaalipäivystyksen työntekijä suorittaa pakolliset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät verkkokurssit. Tietoturvaan liittyvistä teemoista keskustellaan avoimesti tiimissä, jotta saadaan yhteinen ymmärrys ja näkemys siitä, miten tietoturva-asiat huomioidaan nimenomaan sosiaalipäivystystyössä.
- Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan erityistä huolellisuutta, jotta tiedot eivät päätyisi enenkään ulkopuolisen tahon tietoon.
- Tietosuoja-asetus (GDPR) on intrassa ja jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua siihen.
- Kaikki työntekijät allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoutumuslomakkeen.
- Etätyössä on huolehdittava tietoturvalisuuden toteutumisesta.
- Asiakastapaamiset ja -puhelut on hoidettava niin, etteivät muut kuule niitä.
- Turvasähköpostilisenssejä on hankittu tietosuojan takaamiseksi organisaation ulkopuolisille tahoille sähköpostia lähetettäessä ja näitä tulee käyttää.
- Työntekijöillä tulee olla Sote-kortti.
- Työntekijöitä kannustetaan tekemään matalla kynnyksellä ilmoituksia mahdollisista henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä uhkista ja riskeistä, jotta prosesseja voidaan edelleen kehittää ja tulevia uhkia/riskejä välttää.

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

Henkilöstö noudattaa organisaation tietosuojaan ja -turvallisuuteen liittyviä yleisiä ohjeistuksia sekä huolehtii siitä, että asiakastietoja ei ole sivullisten saatavilla tai nähtävillä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työskentelypisteessä ei ole esillä asiakasturvallisuutta vaarantavaa henkilötietoa. Asiakastiedot, työpuhelimet, ammattikortit säilytetään lukituissa tiloissa silloin, kun niitä ei käytetä työtehtävässä. Henkilöstö suorittaa säännöllisesti työnantajan edellyttämät tietosuojaan ja -turvaan liittyvät koulutukset. Henkilöstö huolehtii asiakastietojen turvallisuudesta liikkuvassa työssä ja ettei tunnistettavia asiakkaiden tietoja kulje heidän

mukanaan. Henkilötietoja sisältäviä asioita käsitellään vain salatulla sähköpostilla, jos sähköpostin käyttö on välttämätöntä. Tietosuoja- ja teastia tyhjätään päivittäin tai tietosuoja- materiaali tuhoetaan siihen sopivalla silppurilla

Hyvinvointialueen tietosuoja- vastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalan- katu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

- Sosiaalipäivystyksessä järjestetään ympärivuorokautista sosiaalihuollon palvelua. Kaikki virat ovat täynnä tällä hetkellä kelpoisilla työntekijöillä. Työntekijöiden riittävyys ympäri vuorokauden turvataan taloudellisella ja järkevällä työvuorosuunnittelulla. Sosiaalipäivystyksessä on keikkalaisrinki, joka koostuu sekä hyvinvointialueen ulkopuolisista sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja sisäistä keikkailijoista. Keikkalaisilla pyritään vastaamaan äkillisiin poissaoloihin jotta oma henkilökunta ei kuormitu. Oman henkilökunnan joustavuus on ensiarvoisen tärkeä voimavara. Pesossa on myös sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat työskennelleet sosiaalipäivystyksessä ja heitä voi hyödyntää tarvittaessa todella vaikeassa tilanteessa.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
sosiaalityöntekijä	11	vakituinen	
sosiaalityöntekijä		määräaikainen	
sosiaalityöntekijä, tilapäinen	1	määräaikainen	
johtava sosiaalityöntekijä	1	vakituinen	
sosiaaliohjaaja	3	vakituinen	

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.

- Rekrytointivaiheessa, työpaikkailmoituksessa kerrotaan selkeästi tehtävän pätevyysvaatimukset ja kelpoisuusehdot. Esihenkilöt tarkistavat kelpoisuusehtojen täyttymisen tutkintotodistuksista ja ammatinharjoittamisoikeuden Valvirasta.
- Hakuilmoituksessa kerrotaan selkeästi tehtävän hoitamisen kannalta olennaisesta osaamisesta, kokemuksesta ja ehdottomista vaatimuksista. Yleinen soveltuvuus haettavaan tehtävään varmistetaan tutustumalla hakemukseen, hakemuksen liitteinä toimitettaviin dokumentteihin ja todistuksiin sekä haastatteleamalla hakijoita.

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.

- Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammattissa toimivat sekä perehtyjät saavat pätevän sosiaalityöntekijän välittömän ohjauksen ja tuen. Sosiaalipäivystyksessä on käytössä listamuotoinen perehdytyskaavio jolla seurataan perehtymisen etenemistä Esihenkilö seuraa keskusteluin perehdytyksen etenemistä.

Perehdytyksestä yksikössä vastaa työntekijän lähiesihenkilö yhdessä tiimin kanssa. Perehdytysvastuita voidaan jakaa eri osa-alueiden vastuuhenkilöille ja myös toinen työntekijä voi toimia jonkin osa-alueen perehdyttäjänä. Perehtyjällä on myös aktiivinen rooli ja velvollisuus perehtyä, ottaa selvää asioista, etsiä tietoa ja kysyä. Perehdytystä toteutetaan ja seurataan perehdytysuunnitelman avulla. Lähiesihenkilö käy perehtyjän kanssa säännöllisesti, suunnitelmallisesti perehdytyskeskusteluja. Perehtyjälle voidaan nimetä työtehtävässä jo pidempään toiminut mentor, joka tukee perehtyjää käytännön työn tekemisessä. Opiskelijoille nimetään harjoittelusta vastaava työntekijä.

Sosiaalipäivystyksen perehdytykseen varataan aikaa. Yleensä uusi työntekijä on ylimääräisenä vuorossa 1-3 viikkoa ja tämän jälkeen aiemmin tulleen välittömässä ohjauksessa. Uusi työntekijä saa perehdytystä Life Care vastuuhenkilöltä, ja vuorossa olevat ohjaavat muiden järjestelmien käyttöön, kuten Kejo kenttäjohtajajärjestelmän.

Sosiaalipäivystyksessä mahdollistetaan työntekijöille osallistumisen hyvinvointialueen sisäisiin koulutuksiin sekä tarpeen mukaisesti ulkopuolisen järjestämiin koulutuksiin. Koulutusta hankitaan/järjestetään työntekijöiden tarpeiden mukaisesti. Koulutusta voidaan järjestää hyvinvointialueen sisäisenä koulutuksen sekä ostettavana koulutuksena. Yksikön työntekijöillä on mahdollisuus säännölliseen työhönujoon.

Työntekijöitä tuetaan, esim. myöntämällä palkallisia vapaapäiviä työtehtävien hoitamisen kannalta hyödylliseksi katsottavien erityispätevyysien/jatko-opintojen suorittamiseen. Sosiaalityön opintoja tuetaan palkallisilla vapaapäivillä erillisen ohjeen mukaisesti.

Perehdyttämissuunnitelmaan sisältyy tutustuminen Pätevä- alustaan, jossa kuvataan yksikön palveluita ja työskentelyä määräävää lainsäädäntöä. Perehdytysuunnitelmaan sisältyy myös työturvallisuus- ja työhyvinvointiasioihin perehtyminen sekä asiakasturvallisuuden käytäntöjä. Edellä mainittuihin perehdytään esimerkiksi Pätevän SoteTurva- verkkoperehdytysmateriaalin avulla. Perehdytysuunnitelma sisältää myös tutustumisen työssä tarvittaviin tietojärjestelmiin ja tietojärjestelmien käyttämiseen.

Sosiaalipäivystyksen esihenkilö käyvät työntekijöiden kanssa vuosittain kehityskeskusteluja ja he tekevät työnsuorituksen arvioita, joissa kiinnitetään huomiota työtehtävästä suoriutumiseen ja mahdolliseen lisäkoulutuksen tarpeeseen.

- Esihenkilö seuraa palveluntoteutumista ja tarvittaessa puuttuu asioihin ja käydään keskustelu miten jatkossa tulee toimia. Tässä apuna muunmuassa muistutukset. Tiimin yhteisissä tapaamisissa käydään lävitse esimerkiksi sähköpostitse lähetettyjä ohjeita ja jaetaan ajatuksia miten työtä tehdään.
- Työntekijöille on pyritty järjestämään yksi yhteinen koulutustilaisuus vuodessa. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua erilaisiin koulutuksiin oman mielenkiintonsa mukaan. Työntekijät suorittavat säännöllisesti hyvinvointialueen pakolliseksi katsomia verkkokursseja.

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 toimintatapa 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.

- Sosiaalipäivystyksen henkilöstöä kannustetaan tekemään onnistumisilmoituksia. Yksikön työntekijän saadessa ilmoituksen onnistumisesta häntä pika palkitaan pienellä muistamisella. Hyvinvointialueella on käytössä Laatuportissa ilmoitus, joka mahdollistaa positiivisen palautteen antamisen suoraan. Lisäksi sisäisessä Intrassa on käytössä "Kehut" palsta, jossa on myös mahdollista antaa suoraa palautetta toimivasta yhteistyöstä tms.
- Työntekijöiden työhyvinvointia edistetään suhtautumalla joustavasti ja positiivisesti työn ja muun elämän yhteensovittamiseen.
- Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua säännöllisesti työnohjaukseen ja erilaisiin maksuttomiin ja maksullisiin koulutuksiin.
- Sosiaalipäivystyksen viestintä on mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää.
- Tulosityksikön työntekijöille järjestetään työhyvinvointi- ja kehittämispäiviä.
- Palkitseminen.
- Työyksikön sisällä kannustetaan keskinäiseen avoimeen vuorovaikutukseen.
- Työturvallisuutta edistetään huolehtimalla asianmukaisista työtiloista, työhuoneen järjestelyistä (häätäpoistumisovet, riittävä äänieritys, hätäpainikkeet, mahdollisuus vartijan käyttöön, työparityö).
- Työhyvinvoinnin tukeminen toteutuu työnantajan suositusten ja ohjeistusten mukaisesti. Työn ja työvuorojen rytmittämiseen kiinnitetään huomioita, samoin riittäviin taukoihin ja lomasuunnitteluun. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua työvuorosuunnitteluun toivein ja mahdollisin vuoronvaihdoihin. Työhyvinvointia tuetaan mm. säännöllisillä tiimeillä, kehittämisspäivillä, työnohjauksella, täydennyskoulutuksella, työhyvinvointipäivillä, kehityskeskusteluilla sekä esihenkilön tuella.
- Henkilöstö on mukana kehittämässä yksiköiden toimintaa kuten myös arvioimassa muutosten vaikuttavuutta ja toimivuutta. Tämä tapahtuu tiimeissä ja kehittämisspäivissä.

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.

- Sosiaalipäiväyksessä tehdään kiireellisiä palvelutarpeen arvioita, käytössä ei ole erityisiä mittareita tilanteen arvioimiseksi. Sosiaalihuollon ammattilaiset tekevät tilannearvion suhteessa lakiin ja erilaisiin ohjeistuksiin ja suosituksiin.

Terveiden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

- Sosiaalipäivystyksen kontakti on niin lyhyt ja keskittyy sosiaalihuollon välttämättömän avun arviointiin joten varsinaiseen terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseen ei ole työkaluja tai prosesseja käytössä.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

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

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

- Sosiaalipäivystyksessä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja huomioidaan yhteiskäyttökoneiden puhtaus. Tarvittaessa on käytössä suojavarusteita, jos pitää tavata asiakas joka sairastaa tartuntaa.
- Työntekijöitä kannustetaan ottamaan tarvittavat rokotukset tartuntatautilain 48 § mukaisesti.

Siivous ja puhtaanapito

- Sosiaalipäivystyksen siisteydestä poliisilaitoksella huolehtii Hämeen poliisilaitoksen siistijät. Akuutti 24 siisteydestä huolehtii hyvinvointialueen siistijät.

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 lääkintälaitelaitin vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

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

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturva- ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset.

Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja 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 on käytössä teknologisia ratkaisuja, jotka ovat hyvinvointialueen hyväksymiä tietoturvallisia tapoja. Työntekijät saavat koulutusta käytössä olevien digitaalisten menetelmien käyttöön. Sosiaalipäivystyksessä ei käytetä digitaalisia ratkaisuja asiakkaan kanssa kommunikointiin.

Käytössä oleviin digitaaliisiin järjestelmiin järjestetään koulutusta tarpeen mukaan. Uuden järjestelmän käyttöönottoon tehdään käyttöönottosuunnitelma

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.

Sosiaalipäivystys toimii kahdessa paikassa: Hämeen poliisilaitoksella sekä Akuutti 24 yhteydessä. Asikkaita tavataan pääosin Akuutti 24 toimipisteen työhuoneessa tai kotikäynneillä.

Sosiaalipäivystyksen tilojen asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta huolehditaan yhdessä kiinteistöstä vastaavien tahojen

(Hämeen poliisi ja hyvinvointialue) ja turvallisuusyksikön sekä työsuojelun kanssa (esim. hätäpoistumisovet, huonekalujen sijoittelu, poistumisreitit toimipisteestä).

- Toimispisteiden tilojen/turvallisuuden epäkohdista ilmoitetaan niistä vastaavalle taholle.
- Toimistoihin on laadittu turvallisuus-, palo- ja pelastussuunnitelmat ja ne käydään säännöllisesti työntekijöiden kanssa läpi. Suunnitelmat löytyvät toimipisteistä. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on osallistua turvallisuuskävelyyn.
- Asiakastapaamisissa on mahdollista tarvittaessa käyttää vartijapalveluja tai pyytää poliisilta virka-apua virkatehtävän suorittamisen turvaamiseksi erityisesti kotikäynneillä.
- Turvallisuuskysymyksiä käsitellään tulosityksikön tiimeissä sekä esihenkilöpalavereissa.

6.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalipäivystys toimii monialaisessa yhteistyössä monen tahon kanssa. Ensilinjan viranomaisten (poliisi, ensihoito, pelastus sekä Akuutti 24) toiminta ja yhteistyö on tiivistä matalankynnyksen toimintaa. Yhteistyö on myös vahvaa muiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös Punaisen Ristin Hämeen piirin kanssa yhteistyösopimuksen mukaisesti. Seurakuntien kanssa tehtävä työ tapahtuu asiakasrajapinnassa sekä laajemmalla näkökulmalla varautumisen ja valmiuden näkökulmasta.

- Muita yhteistyötahoja ovat Suomen mielenterveysseura, Rikosuhripäivystys, Ensi- ja turvakotiyhdistys.
- Yhteistyötä kehitetään kuvaamalla yhteisiä työskentelyn prosesseja, toimijoiden rooleja sekä yhteydenoton ja yhteydenpidon tapoja.

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.

- Sosiaalipäivystystyön lähtökohta on kunnioittava ja asiakkaan itsemäärämisoikeutta kunnioittava kohtaaminen. Jos yksikössä ilmenee epäasiallista kohtelua, asiaan puututaan ja tehdään korjaavia toimenpiteitä.
- Saapuneet asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja kanteluvastukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa palvelun kehittämiseksi. Tulosaluejohtaja ja toimipisteen esihenkilö esihenkilö, ovat vastuussa palautteiden, muistutusten ja valitusten käsittelystä.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

- Sosiaalipäivystys vastaa virka-ajan ulkopuolisesta välittömään ja kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen. Sosiaalipäivystykseen saa yhteyden soittamalla asiakasnumeroon tai hätäkeskukseen.
- Sosiaalipäivystys vastaa myös virka-aikana lastensuojelun päivystyksestä. Lastensuojelupäivystykseen saa yhteyden soittamalla sen puhelinnumeroon.
- Akuutti 24 työskentelevän sosiaalipäivystäjään saa yhteyden soittamalla asiakasnumeroon tai tulemalla Akuutti 24. Akuutissa on sosiaalipäivystäjä paikalla pääosin virka-aikana.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Yksikössä tehdään päivystyksellistä työtä ja asiakkaan kiireellistä palveluntarvetta arvioidaan välittömästi. Jos asiakkaan asia siirtyy ensiarvion ja ensitoimien jälkeen virka-aikaisiin palveluihin tehdään asianmukaiset kirjaukset ja tarvittaessa ilmoitukset kuten sosiaalihuoltolainmukainen huoli-ilmoitus ja lastensuojeluilmoitus. Jos asiakkaan tilanne vaatii akuutissa tilanteessa monialaista yhteistyötä, toteutetaan se riittävissä laajuudessa.

Asiakkaita informoidaan heidän käytössään olevista eri oikeusturvakeinoista (esim. mahdollisuus valittaa viranomaispäätöksestä tai muistutuksen tekeminen) jos he tarvitsevat tätä tietoa

Asiakkaan ja potilaan itsemäärämisoikeuden toteutuminen

Itsemäärämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemäärämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Sosiaalipäivystyksen palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia ja palveluja toteutetaan asiakkaan tarpeen ja hänen suostumuksensa perusteella lukuun ottamatta lastensuojelun toimenpiteet, joita voidaan tehdä ilman asiakkaan tai hänen huoltajansa suostumusta päätöksen jos lapsen katsotaan olevan lastensuojelulain 39 ja 40 § mukaisesti välittömässä vaarassa.

Asiakastapaamisista tai muista kontakteista tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevat päätökset, kirjaukset ja lokitiedot nähtäväksi.

Asiakas näkee kirjauksiaan myös OmaKannasta.

Sosiaalipäivystyksen palvelut ovat asiakkaan vapaaehtoisuuteen perustuvia ja niitä tuotetaan asiakkaalle vain, mikäli hän haluaa vastaanottaa apua lukuun ottamatta lastensuojelulain 39@ ja 40 § mukaisia tilanteita.

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.

Kaikki sosiaalipäivystyksessä työskentelevät ovat sitoutuneet kohtamaan asiakkaat yksilöinä, heidän toiveensa, kunnioittaen yksilön vakaumusta ja yksityisyyttä sekä ihmisarvoa. Asiakas voi ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta muistutuksella tai palvelupalautteella. Ilmoitukset käsitellään hyvinvointialueen prosessin mukaisesti. Ilmoitusten käsittelystä ja toimenpiteistä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

- Asiakkaita informoidaan heidän käytössään olevista eri oikeusturvakeinoista (esim. mahdollisuus valittaa viranomaispäätöksestä tai muistutuksen tekeminen) jos he tarvitsevat tätä tietoa.
- Sosiaalipäivystyksen esihenkilö vastaa saatuun palautteeseen ja muistutukseen hyvän hallintotavan mukaisesti kohtuullisessa ajassa.
- Esihenkilö valmistelee viranomaispäätöksestä tehdyn valituksen tulosaluejohtajalle joka toimii yksilöjaoston esittelijänä.
- Johtava sosiaalityöntekijä ja tulosaluejohtaja valmistelevat kanteluvastauksen toimialajohtajalle. Toimialajohtaja antaa kanteluvastauksen aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan.
- Saapuneet asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja kanteluvastukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa palvelun kehittämiseksi. Tulosaluejohtaja ja toimipisteen esihenkilö esihenkilö, ovat vastuussa palautteiden, muistutusten ja valitusten käsittelystä.
- Tulosaluejohtaja tekee myös vastaukset Hallinto-oikeuden valituksiin johtavana sosiaalityöntekijän valmistelun pohjalta, lukuun ottamatta lastensuojelun valituksia joihin vastauksen tekee perhesosiaalityön - ja lastensuojelun tulosityksiköpäällikkö.

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 puhelimitsenumeroista 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@pajatha.fi.

Esihenkilö huolehtii, että työntekijöillä on riittävä tieto asiakas- ja potilasvastaavien toiminnasta ja tavoista, miten heihin voi olla yhteydessä. Henkilöstö huolehtii, että sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla/nähtävillä toimipisteissä. Esihenkilö perehdyttää opastaa ja muistuttaa työntekijöitä huolehtimaan ohjeistuksista ja yhteystiedoista. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat kaikkien nähtävillä hyvinvointialueen julkisilla intranet-sivuilla

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.

- Yksikössä ei ole ostopalveluita tai alihankintaa.

9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Palautekanavat

Asiakas voi antaa palautetta omasta tai läheisensä saamasta palvelusta tai muusta hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä asiasta missä asiointin 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.

- Saapuneet asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja kanteluvastukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa palvelun kehittämiseksi. Tulosaluejohtaja ja toimipisteen esihenkilö esihenkilö, ovat vastuussa palautteiden, muistutusten ja valitusten käsittelystä.

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.

- Muistutukset, kantelut sekä muut palautteet henkilöstöltä.
- Omavalvonassa havaitut epäkohdat ja niiden korjaaminen ja kehittäminen.
- Työntekijöille kerrotaan käytössä olevista palautekanavista.
- Sosiaalipäivystyksen asiakaspalautteen käsittelyprosessista vastaa esihenkilö.
- Palvelupalautteet tulevat sähköisen järjestelmän (Roidu) kautta esihenkilöille tiedoksi.
- Esihenkilö vastaa asiakaspalautteisiin määrääjässä (14 vrk).
- Palvelupalautteista keskustellaan sosiaalipäivystyksen tiimissä. Palvelupalautteiden sisältö huomioidaan palveluja kehitettäessä.

Sosiaalipäivystyksen henkilöstölle kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta. Molempien toimipisteiden ilmoitustaululla on nähtävillä omavalvontasuunnitelma. Esihenkilö ovat vastuussa asiakasturvallisuudesta, palvelun toiminnan omavalvonnasta ja se on osa tiedolla johtamista.

Sosiaalipäivystyksessä seurataan monenlaista omavalvontatietoa, kuten palvelujen laatua palvelupalautteiden avulla, talouden toteumaa yms. raportoinnin ja tilastoinnin avulla. Asiakastyön suoritteita ja asiakasmääriä suhteessa henkilöstön määrään. Tilastotietoa kerätään ja seurataan säännöllisesti ja käsitellään tulosalueen ja kokouksissa ja sosiaalipäivystyksen sisäisissä kokouksissa.

Kokouksissa analysoidaan kerättyä tietoa, tunnistetaan mahdolliset kehittämiskohteet ja suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan toteuttamiseen ja seurantaan.

Tiimeissä keskustellaan ja käsitellään työntekijöiden päivittäisen työnsä kautta saamia havaintoja ja kokemuksia palvelujen toimivuudesta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Tiimeistä havaintoja tuodaan lähiesihenkilöiden kautta tulosaluejohtajan tietoon. Tiedot otetaan huomioon kehitettäessä palveluja ja asiakastyön prosessien toimivuutta. Asiakastyön prosesseja ja ohjeita laaditaan ja päivitetään yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Keskeiset prosessit löytyvät IMS-järjestelmästä.

- Esihenkilön keskeinen tiedon tuottamisen väline on esimiehen työpöytä sekä tuotannon raportti, joiden avulla saadaan tietoa esim. käsittelyajoista, palvelutakuun toteutumisesta. Sosiaaliasiovastaavien raportti käydään vuosittain läpi yksikössä ja huomioidaan se palveluja kehitettäessä.
- Seurataan työhyvinvointikyselyjen tuloksia, pohditaan yhdessä työntekijöiden kanssa tulosten perusteella kehittämisen kohteita. Tietoa käsitellään tulosaluejohtajan ja johtavan sosiaalityöntekijän tapaamisessa ja tulosalueen johtoryhmissä. Esihenkilö toimii tiedon tuottajana ja viejänä tiimiin ja sieltä takaisin päin tulosaluetaalle.

- Tulossyksikössä tehdään ja kuvataan dokumentit ja prosessit työskentelyä määrittävistä asiakastyön prosesseista esim. asiakkaaksi tulon prosessi, eri palveluihin ohjautumisen ja palvelujen tuottamisen prosesseja.
- Henkilöstö otetaan mukaan prosessityöryhmiin ja/tai he voivat kommentoida ja antaa korjausehdotuksia kuvattuihin prosesseihin.
- IMS:iin tallennetut prosessit ja dokumentit ohjaavat työskentelyä ja parantavat näin toiminnan turvallisuutta ja laatua.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Työn kuormitus esim monien päällekkäisten tehtävien ja yhteydenottojen vuoksi. Työtehtävien priorisointi voi lisätä eettistä kuormaa	seurataan asiakas/ tehtävämääriä. Käydään tiimissä lävitse tiimiläisten kokemuksia työn kuormittavuudesta Säännöllinen työnohjaus mahdollisuus defusingiin	johtava sosiaalityöntekijä	jatkuva seuranta

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

	Asiakas- palautteet	Asiakas- ja potilas- turvallisuus	Epäkohta- ilmoitukset	Työturvalli- suus	Tietosuoja- ja tietoturva- ilmoitukset	Henkilö- ja tilaturvallisuus
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS- suositte- lun indeksi	Ilmoitusten määrä, ensireagoi- nti- ja käsittelyaja t sekä kehittämist oimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagoi- nti- ja käsittelyaja t sekä kehittämist oimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- i- ja käsittelyajat sekä kehittämistoi- menpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoi- menpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoi- menpiteet
Käsittelyn tavoiteaika	< 14 vrk	< 2 viikkoa: ensireagoi- ntiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagoi- ntiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapahtumasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoit- ukset < 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