

Omavalvontasuunnitelma

Ikääntyneiden palveluneuvonta, Päijät-Häme

Versio 2.0, 31.3.2025

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	10
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	12
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietoja	13
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	22
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	22
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	24

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi	Luona Hoiva Oy
Y-tunnus	0584723-5
OID-tunnus	1.2.246.10.5847235.10.14
Hyvinvointialue	Päijät-Hämeen hyvinvointialue

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi	Päijät-Hämeen Ikääntyneiden palveluneuvonta
Katuosoite	Aleksanterinkatu 18
Postinumero	15140
Postitoimipaikka	Lahti
Sijaintikunta yhteystietoineen	Lahti. Lahden palvelutori, TRIO 2.krs, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti.
	yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi

Palvelupäällikkö

Reetta Serrhini
Puhelin 040 185 7063
reetta.serrhini@luona.fi

Johtaja

Essi Virtanen
Puhelin 050 478 7810
essi.virtanen@luona.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelua tuotetaan Lahden palvelutorilla TRIO-kauppakeskuksen 2.krs, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti sekä etänä tehtävänä työnä. Palveluita tuotetaan puhelimitse, sähköpostitse sekä kasvotusten asiakaspalvelupisteellä. Palvelua tuotetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen alueella.

Ikääntyneiden palveluneuvonta ja -ohjaus. Palvelu on avoin kaikkien Päijät-Hämeen hyvinvointialueen em. kohderyhmän palvelusta kiinnostuneille asiakkaille. Asiakas voi olla palvelun käyttäjä, läheinen tai ammattilainen.

Palveluneuvonta tarjoaa ammattitaitoista, inhimillistä, yksilöllistä ja tietoon perustuvaa neuvontaa ja ohjausta, joka tukee kotona asumista. Palveluneuvonnassa opastetaan ikääntyneitä ja heidän läheisiään. Palvelun tavoitteena on, että asiakas tulee kuulluksi ja hänen palvelutarpeensa tulee kartoitetuksi, jonka jälkeen hänelle esitetään vaihtoehtoja hänen elämäntilannettaan tukevista palveluista.

Ohjaus- ja neuvontapalvelussa kerrotaan laaja-alaisesti eri palveluista, keskittyen erityisesti kotona-asumista tukevien palvelujen ja asiakkaiden itse ostamien ja kolmannen sektorin palveluihin liittyvään neuvontaan. Kun vaikuttaa ilmeiseltä, että asiakas on julkisen kotihoidon, kotihoidon tukipalvelun tai muun viranomastahon työpanosta edellyttävän ammattilaisen tarpeessa, ohjataan asiakas sovitun toimintatavan mukaisesti oikealle ammattilaiselle.

Luonan arvot ovat ammatillisuus, inhimillisyys, rohkeus ja luottamuksen arvoinen.

Palveluneuvonta tukee palveluiden toteutumista Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti ottamalla huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tavoitteena ovat ennaltaehkäisevät toimet, joiden avulla lisätään hyvinvointialueen asukkaiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Toiminnan viitekehyksenä on ratkaisukeskeinen toimintamalli.

Omavalvonta kohdentuu kahden tasoisesti toteutettavaan toimintaan:

- 1) Neuvonta ja asiakasohjaus (oma ja lähitorialihankkijan toiminta)
- 2) Välitettävien palvelujen toteutumisen valvonta (verkoston tuottama palvelu)

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys 31.3.2025, versio 2.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen mukaisesti.

Palauteprosessin mukaisesti toiminnasta saadun asiakas- ja henkilöstöpalautteen pohjalta arvioidaan aina tarvetta toiminnassa tehtäville korjaustoimille ja omavalvonnan sekä omavalvontasuunnitelman päivittämiselle.

Johtaja hyväksyy suunnitelman. Muutoksista tiedotetaan niitä asiakkaita, henkilökuntaa ja viranomaisia, joita muutokset koskevat.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan palvelupäällikön, palveluvastaavan ja työntekijöiden toimesta sekä tehdään tarvittavat päivitykset ja täydennykset. Koko henkilöstö vastuuhenkilön johdolla osallistuu omavalvontasuunnitelman saattamiseen käytännön toimintaa vastaavaksi.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Reetta Serrhini (@luona.fi) ja johtaja Essi Virtanen (@luona.fi). Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa palveluneuvonnan palvelupäällikkö Reetta Serrhini, joka toimii yksikön esihenkilönä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään neljän kuukauden välein vuosikellon mukaisesti sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelma on julkisesti pyytämättä nähtävillä palveluneuvonnan asiakaspalvelupisteellä sekä Luonan internetsivuilla. Henkilöstö osaa tarvittaessa ohjata asiakasta suunnitelman äärelle.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii matalan kynnyksen palveluna, joka tarjoaa tietoa hyvinvointialueen palveluista ja auttaa asiakkaita löytämään oikeat palvelut. Palvelun tavoitteena on varmistaa, että jokainen asiakas ohjautuu mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Ikääntyneiden palveluneuvonnan avulla varmistetaan, että asiakkaat löytävät oikeat palvelut ilman tarpeettomia viivästyksiä. Monikanavainen asiakaspalvelu, sujuva palveluohjaus, yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa ja digitaalisten työkalujen hyödyntäminen takaavat, että palvelut ovat mahdollisimman saavutettavia ja tehokkaita.

Toimenpiteet, joita toteutetaan asiakkaan ja potilaan pääsyn varmistamiseksi

- Monikanavainen neuvonta ja saavutettavuus
 - o Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse, verkkosivujen kautta ja asioimalla palvelupisteessä. Palveluneuvonta on avoinna arkisin klo 8–16, jolloin asiakkaat saavat ohjausta ilman ajanvarausta.
 - o Asiakaspalvelupiste on esteetön ja on auki arkisin klo 9-15.
 - o Asiakasohjaajilla on mahdollisuus ottaa tulkki käyttöön neuvonta- ja ohjaustilanteissa.
- Asiakastarpeiden tunnistaminen ja oikea-aikainen ohjaus
 - o Asiakasohjaajat kartoittavat asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti ja selvittävät, mihin palveluun hänet tulee ohjata.
 - o Neuvontatilanteessa asiakkaalle annetaan selkeät ohjeet ja tarvittaessa kirjallinen muistio hänen seuraavista askelistaan palveluihin hakeutumisessa.
- Palveluketjujen sujuvuuden varmistaminen
 - o Palveluneuvonta tekee tiivistä yhteistyötä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjauksen, sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.
 - o Asiakas voidaan tarvittaessa ohjata suoraan asiakasohjaukseen, jossa hänen palvelutarpeensa arvioidaan perusteellisemmin.
 - o Jos asiakas tarvitsee useita eri palveluja, hänelle voidaan tarjota tietoa palveluiden yhdistämismahdollisuuksista ja moniammatillisesta yhteistyöstä.

- Tiedonkulun varmistaminen ja digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen
 - o Enreach-raportointijärjestelmää käytetään asiakaskontaktien seuraamiseen ja palvelutason mittaamiseen.
 - o Palveluneuvonnan henkilöstö seuraa hyvinvointialueen tiedotteita ja palveluvalikoiman muutoksia varmistaakseen ajantasaisen neuvonnan.
 - o Asiakkaalle voidaan tarvittaessa lähettää tietoa sähköpostitse tai tekstiviestillä, jotta hän saa tarkemmat ohjeet ja yhteystiedot palveluihin hakeutumiseen.

- Asiakaspalautteen hyödyntäminen
 - o NPS-kysely lähetetään asiakkaille palvelukokemuksen mittaamiseksi.
 - o Palautetta käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa ja tarvittaessa kehitetään palveluprosesseja.
 - o Palvelutasoa (SLA-mittarit) seurataan jatkuvasti yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa.

- Henkilöstön osaaminen ja jatkuva koulutus
 - o Palveluneuvonnan henkilöstö saa säännöllistä koulutusta hyvinvointialueen palveluista ja niiden muutoksista.
 - o Henkilöstöllä on asiakasohjauksen ja muiden sidosryhmien kanssa yhteistyöpalavereita, jotta palveluketjujen toiminta pysyy ajantasaisena.
 - o Henkilöstön osaamista kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja palveluiden kehittämistarpeiden perusteella.

Työntekijöille on järjestetty laaja työterveyshuolto ulkoistetun kumppanin toimesta. Luonan kokonaisvaltainen työterveyshuolto on Mehiläinen työterveydessä. Luonan työsuojelupäällikkönä toimii Anne Pakkanen, p. 050 465 7510. Mehiläinen työterveyshuoltoon ohjataan tarvittaessa matalalla kynnyksellä mahdollisten uhkatilanteiden läpikäynnin onnistumiseksi työkykyä parhaiten tukevalla tavalla.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja **hallinta***

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Pitkät odotusajat tai ruuhkautuminen	keskitaso, Asiakkaan palvelun saaminen viivästyy	Tarvittaessa työnjakoa muutetaan joustavasti ruuhkatilanteiden hallitsemiseksi.

Väärä tai puutteellinen neuvonta	suuri, Asiakas ohjautuu väärään palveluun	Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta hyvinvointialueen palveluista ja ohjauskäytännöistä. Sisäiset ohjeistukset ja toimintamallit päivitetään säännöllisesti.
Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen	suuri, Asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluja	Käytetään ratkaisukeskeistä ja asiakaslähtöistä lähestymistapaa. Tarvittaessa asiakkaalle varataan lisää aikaa palvelutarpeen tarkempaan arviointiin. Ohjataan asiakkaita hyödyntämään myös muita neuvonta- ja ohjauspalveluja.
Digitaalisten palveluiden saatavuus ja saatavuus	suuri, Osalle asiakkaista palvelu ei ole käytettävissä	Varmistetaan, että asiakkailla on mahdollisuus asioida myös puhelimitse ja fyysisessä palvelupisteessä. Asiakasohjaaja opastaa tarvittaessa asiakkaita sähköisten palvelujen käytössä.
Henkilöstöressurssien riittävyys	suuri, Palvelun laatu ja saatavuus heikkenee	Käytössä on sijaisjärjestelyt ja rekrytointisuunnitelma ruuhkahuippujen varalta. Henkilöstön työkuormaa seurataan säännöllisesti, ja työn organisointia kehitetään tarpeen mukaan. Panostetaan työhyvinvointiin ja henkilöstön jaksamisen tukemiseen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii osana Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelukokonaisuutta, ja yhteistyö muiden palveluyksiköiden kanssa on keskeinen osa sen toimintaa. Yhteistyö varmistetaan esimerkiksi seuraavilla toimenpiteillä:

- Yhteiset toimintamallit ja ohjeistukset
 - o Palveluneuvonnan työntekijät noudattavat yhtenäisiä toimintakäytäntöjä, jotta palveluohjaus on johdonmukaista ja asiakas saa yhdenmukaista tietoa.
 - o Käytössä on ajantasaiset palvelukuvaukset ja prosessikuvaukset, joiden avulla varmistetaan, että asiakkaille annetaan oikeaa ja ajantasaista tietoa hyvinvointialueen palveluista.
- Henkilöstön koulutus ja tiedon päivittäminen

- Palveluneuvonnan henkilöstö osallistuu säännöllisiin koulutuksiin ja tiedotustilaisuuksiin, joissa käydään läpi palveluvalikoiman muutokset sekä palveluketjujen toimivuus.
- Sisäistä tiedonkulkua vahvistetaan palvelupäällikön ja muiden esihenkilöiden johdolla, jotta eri yksiköissä työskentelevät työntekijät ovat tietoisia uusista käytännöistä ja palveluista.
- Tiedonkulun ja asiakaspalautteen hyödyntäminen
 - Asiakkaiden palautteita analysoidaan ja käsitellään säännöllisissä tiimipalaverissa, joissa tarkastellaan myös yhteistyötä muiden palveluyksiköiden kanssa.
 - Enreach-raportointijärjestelmän avulla seurataan palveluneuvonnan asiakaskontaktia ja selvitetään mahdollisia kehityskohteita yhteistyön parantamiseksi.
- Palveluprosessien ja ohjauskäytäntöjen kehittäminen
 - Palveluneuvonta tekee tiivistä yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa, jotta asiakkaat saadaan oikean palvelun piiriin ilman tarpeettomia viiveitä.

Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii yhteistyössä eri sosiaali- ja terveystalveluiden tuottajien kanssa, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut mahdollisimman sujuvasti. Palveluneuvonnan henkilökunta osallistuu monialaiseen yhteistyöhön hyvinvointialueen sisällä sekä tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Käytännössä yhteistyö tapahtuu verkostotapaamisten sekä yhteistyöpalaverien muodossa ja tarvittaessa konsultointi yksittäisissä asiakastilanteissa, jotta asiakas ohjautuu oikeaan palveluun oikea-aikaisesti.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat henkilöt:

Palvelupäällikkö

Reetta Serrhini

Puhelin 040 185 7063

reetta.serrhini@luona.fi

Johtaja

Essi Virtanen

Puhelin 050 478 7810

essi.virtanen@luona.fi

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta tarkoittaa sitä, että Ikääntyneiden palveluneuvonta pystyy jatkamaan toimintaansa myös mahdollisissa häiriötilanteissa, poikkeusoloissa tai äkillisessä henkilöstövajeessa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa neuvontaa ja ohjausta ilman merkittäviä viivästyksiä. Seuraavia toimenpiteitä on tehty, jotta toimivuus saadaan edellä mainituissa tilanteissa varmistettua:

Palveluneuvonnassa on rekrytoituna tarvittaessa töihin kutsuttavia keikkatyöntekijöitä, joiden avulla voidaan reagoida henkilöstön äkillisiin poissaoloihin. Tämä varmistaa sen, että tilanteen vaatiessa on riittävästi koulutettuja työntekijöitä saatavilla lyhyellä varoitusaajalla. Palveluneuvonnan työntekijöiden lomat jaksotetaan siten, että palveluneuvonnassa on aina riittävä henkilöstö paikalla.

Etä- ja monikanavaisia palveluita hyödynnetään niin, että puhelin- ja sähköinen neuvonta takaa sen, että asiakkaat saavat palvelua myös silloin, kun fyysinen palvelupiste on ruuhkautunut tai osittain suljettu. Puhelin- ja sähköinen neuvonta mahdollistavat, että asiakkaat saavat tietoa ilman, että heidän tarvitsee asioida paikan päällä.

Häiriötilanteiden varalle on laadittu suunnitelmat, joiden mukaisesti toimitaan esimerkiksi sähkökatkosten, tietojärjestelmähäiriöiden tai muiden teknisten ongelmien sattuessa. Vaihtoehtoiset toimintatavat varmistavat, että neuvontapalvelu jatkuu myös teknisten häiriöiden aikana.

Tiivis yhteistyö Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjauksen, sosiaalipalveluiden ja muiden sidosryhmien kanssa takaa, että asiakkaat ohjautuvat oikeisiin palveluihin myös poikkeustilanteissa. Tiedottaminen ja palveluiden koordinointi hyvinvointialueen eri yksiköiden kanssa varmistavat, että asiakkaiden palvelut eivät katkea häiriö- tai poikkeustilanteissa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstövaje (sairastumiset, rekrytointihaasteet, työuupumus).	korkea, Asiakaspalvelun ruuhkautuminen, neuvonnan viivästytminen.	Sijaispoolin hyödyntäminen, työvuoro-suunnittelun joustavuus, moniosaajamalli, etätöiden hyödyntäminen.
Digitaalisten järjestelmien häiriöt (puhelin- tai sähköpostijärjestelmien vikatilanteet).	keskitaso, Asiakaspalvelu ei toimi normaalisti, viestintä estyy	Varajärjestelmät, tekninen tuki, selkeät toimintaohjeet vikatilanteisiin
Tilaturvallisuuteen liittyvät häiriöt (esim. vesivahinko, sähkökatko, tulipalo)	keskitaso, Asiakaspalvelupiste ei ole käytettävissä	Palvelun siirtäminen etäyhteyksillä toteutettavaksi, varatilojen käyttö.
Väärä tai puutteellinen neuvonta (henkilöstön osaamisvajaukset, epäselvät ohjeet, tiedon puute)	keskitaso, Asiakas ohjautuu väärään palveluun, palvelun laatu kärsii	Säännölliset koulutukset, sisäiset ohjeistukset, tiedonkulun varmistaminen.

Poikkeustilanteet (esim. pandemiat, lakot, yhteiskunnalliset kriisit)	korkea, Palvelujen saataavuus voi heiketä tilapäisesti	Valmiussuunnitelmat, etäpalveluiden hyödyntäminen, yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa.
---	--	--

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluneuvonta toimii sosiaalihuoltolain (1301/2014), potilaslain ja tietosuojalain mukaisesti. Iäkkäiden palveluohjauksessa varmistetaan heidän oikeutensa ja palvelujen asianmukaisuus. Ikääntyneiden palveluneuvonta varmistaa palvelujen laadun ja turvallisuuden systemaattisella laadunhallinnalla, riskienhallinnalla ja tietoturvakäytännöillä. Digitaalisten ja etäpalveluiden turvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota, ja asiakasturvallisuus varmistetaan sekä fyysisessä asiakaspalvelussa että sähköisissä palvelukanavissa.

- Ikääntyneiden palveluneuvonnan laatuvaatimukset perustuvat seuraaviin periaatteisiin:
 - o Ajantasainen, asiakaslähtöinen ja oikea tieto palveluista ja palveluohjauksesta.
 - o Esteettömyys ja saavutettavuus – palvelun tulee olla kaikkien asiakasryhmien käytettävissä.
 - o Neuvonnan ammattitaito ja asiantuntevuus – henkilöstön osaaminen ja jatkuva koulutus.
 - o Asiakaskokemus ja palautteen huomiointi – asiakaspalaute käytetään palvelun kehittämiseen.
 - o Yhdenmukaiset ja turvalliset palveluprosessit – noudatetaan tietosuoja- ja asiakastietolainsäädäntöä.
- Laatua mitataan ja seurataan seuraavilla mittareilla:
 - o SLA-mittarit (Service Level Agreement)
 - o Asiakkaan odotusaika palveluun
 - o Neuvontatapahtuman kesto
 - o Asiakkaan saaman tiedon oikeellisuus ja selkeys
 - o Palvelukontaktien määrä ja tyypit
 - o NPS-kyselyt (Net Promoter Score) lähetetään asiakkaille palvelukokemuksen arvioimiseksi ja sisältää mahdollisuuden sanalliseen palautteeseen
 - o Henkilöstön koulutussuunnitelma ja kehityskeskustelut
 - o Jokaiselle työntekijälle vähintään 4 koulutuspäivää vuodessa
 - o Puolen vuoden välein kehityskeskustelut, joissa tarkastellaan työn laatua ja kehittymistarpeita

- Vastuuhenkilöt riskienhallinnassa:
 - o Palvelupäällikkö Reetta Serrhini – päivittäinen riskienhallinta ja henkilöstön ohjeistaminen sekä riskienhallinnan suunnittelu ja seuranta
 - o Johtaja Essi Virtanen – vastaa riskienhallinnan yleisestä valvonnasta ja hyväksyy muutokset

- Riskienhallinnan toteuttaminen on järjestetty seuraavilla toimenpiteillä:
 - o Viikoittaiset tiimipalaverit, joissa käsitellään palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintoja.
 - o Henkilöstön riskienhallintakoulutus, joka kattaa uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan sekä tietoturvariskit. Työntekijät käyvät säännöllisesti tietosuojakoulutuksen.
 - o Turvallinenyritys.fi -ohjelma, jonka avulla seurataan ja käsitellään haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita. Ilmoituksia käydään yhdessä tiimin kanssa läpi.
 - o SLA-mittareiden ja asiakaspalautteiden analysointi, joiden perusteella tunnistetaan palvelun toimintaan liittyviä riskejä.
 - o Yhteistyö ja vuoropuhelu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja muiden toimijoiden kanssa

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen
 - o Kaikki neuvontatyötä tekevät ovat sosiaali- ja terveysalan koulutettuja ammattilaisia.
 - o Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta asiakasturvallisuudesta.
 - o Riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy
 - o Asiakasohjauksen prosessit on suunniteltu niin, että asiakas ei jää ilman palvelua.
 - o Tarkistuslistat ohjaustilanteessa, jotta asiakkaan tarve ja palvelupolku hahmottuvat selkeästi.
 - o Turvallisuusohjeistus ja väkivallan ennaltaehkäisy niin Palveluneuvonnan työntekijöiden välillä kuin Lähitorinkin tiloissa.
 - Asiakaspalvelutiloissa on poistumistiet ja turvapainikkeet mahdollisten uhkatilanteiden varalta.
 - Henkilöstölle annetaan koulutusta uhkatilanteiden hallintaan.
 - o Asiakastietojen käsittely ja siihen liittyvä tietoturva
 - o Asiakkaan tietoja ei kirjata ilman suostumusta.
 - o Kirjaukset tehdään vain hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
 - o Palautteen käsittely ja jatkuva kehittäminen
 - o Asiakas voi antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.
 - o Palautteet käsitellään viikkopalavereissa ja vakavissa tapauksissa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa.

- Ikääntyneiden palveluneuvonta hyödyntää sähköisiä palvelukanavia ja etäneuvontaa varmistaakseen palveluiden saavutettavuuden. Digitaalisten ja etäpalveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan seuraavasti:
 - o Kaikki sähköiset palvelut noudattavat EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR) ja kansallisia tietosuojavaatimuksia.
 - o Käytössä turvalliset yhteydet ja suojatut järjestelmät.
 - o Asiakaspalautteen kerääminen myös etäneuvonnasta.
- Vikatilanteisiin varautuminen
 - o Jos sähköiset palvelut eivät ole käytettävissä, asiakkaalle tarjotaan vaihtoehtoinen tapa saada palvelua (puhelinneuvonta, fyysinen palvelupiste).
 - o IT-tuki valvoo järjestelmien toimintaa ja varmistaa häiriötilanteissa nopean palauttamisen.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Ikääntyneiden palveluneuvonta toimii Päijät-Hämeen hyvinvointialueen osoittamissa tiloissa, osoitteessa Lahden palvelutori, TRIO 2.krs, Aleksanterinkatu 18, 15140 Lahti.

Tilat ovat esteettömät ja soveltuvat asiakaspalveluun sekä työntekijöiden työskentelyyn. Asiakaspalvelupiste kauppakeskuksessa Lahden palvelutorilla. Palvelutorilla on mahdollisuus varata toimistotiloja työskentelyyn.

Ikääntyneiden palveluneuvonnan toimitilat ja välineet on suunniteltu turvallisiksi ja toimiviksi. Tilojen ylläpito ja terveellisyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla, huoltotoimenpiteillä ja henkilöstön raportointikäytännöillä. Asiakkaiden yksityisyyden suoja ja turvallisuus on huomioitu erityisesti asiakaspalvelutilojen järjestelyissä. Välineiden ja työkalujen turvallisuutta hallitaan asianmukaisella koulutuksella, jatkuvalla seurannalla ja nopeilla huoltotoimenpiteillä. Toimitilat ja työvälineet vastaavat palveluyksikön toiminnan tarpeita ja ovat jatkuvan kehityksen kohteena.

Asiakaspalvelussa käytetään tietokoneita, puhelimia, asiakasohjausjärjestelmiä sekä tulostimia. Henkilöstö on koulutettu käyttämään työvälineitä turvallisesti ja tehokkaasti. Kaikki työvälineet tarkastetaan säännöllisesti, ja vialliset laitteet poistetaan käytöstä välittömästi.

Tilojen terveellisyys arvioidaan säännöllisesti kiinteistön ylläpidon ja työntekijöiden palautteen perusteella. Tilojen ilmanvaihto on hyvinvointialueen ylläpidon vastuulla, ja mahdolliset sisäilmaongelmat raportoidaan viipymättä. Tiloissa on säädettävä lämmitys ja ilmanvaihto, jotka takaavat työskentelylle sopivat olosuhteet. Työpisteissä on asianmukainen ja säädettävä valais-

tus. Henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta työolosuhteista ja raportoida havaitsemistaan puutteista. Kiinteistön ylläpito vastaa ilmanvaihdon, lämpötilan ja muiden olosuhteiden ylläpidosta.

Tilojen ylläpitoa ja turvallisuutta valvoo Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kiinteistöhallinta. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ovat ajan tasalla ja saatavilla yksikössä. Tiloihin liittyvät viranomaistarkastukset (esim. työsuojelu, palo- ja pelastustarkastukset) tehdään säännöllisesti.

Viimeisimmät tarkastukset:

Toimimme hyvinvointialueen osoittamissa, Lahden kaupungin omistamissa tiloissa. Tilojen turvajärjestelyistä, paloturvallisuudesta ja muusta kiinteistön turvallisuuteen liittyvästä vastaa tilojen omistaja.

Kiinteistön ylläpito, Ilmoituskäytännöt ja tiedonkulku:

- Tilojen ylläpitoa ohjaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kiinteistöhallinta.
- Kiinteistön peruskorjaukset ja huoltotyöt suunnitellaan pitkän aikavälin ohjelman mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kiinteistöhallinnan toimesta.
- Henkilöstö raportoi tilojen vioista tai puutteista esihenkilölle, joka tekee ilmoituksen kiinteistön ylläpitoon.
- Kiinteistön ylläpito raportoi korjaustoimenpiteistä säännöllisesti palveluyksikölle.
- Tilojen turvallisuutta kehitetään yhteistyössä työsuojelun, kiinteistöhuollon ja turvallisuusasiantuntijoiden kanssa.

Välineiden soveltuvuus, huolto, käytön valvonta ja turvallisuus on huomioitu seuraavin toimin:

- Kaikki palveluyksikössä käytettävät laitteet ja välineet ovat hyvinvointialueen hyväksymiä ja turvallisuusstandardien mukaisia.
- Asiakaskäytössä olevat esittelylaitteet tarkistetaan ja huolletaan ennen käyttöä.
- Laitteiden käyttöä koskevat ohjeistukset ja koulutukset järjestetään henkilöstölle säännöllisesti.
- Tietokoneet ja puhelinjärjestelmät huolletaan IT-tuen kautta, ja niiden turvallisuus varmistetaan säännöllisillä päivityksillä.
- Vialliset laitteet poistetaan käytöstä heti ja korvataan uusilla.
- Työntekijät raportoivat laitteiden toimintahäiriöistä välittömästi esihenkilölle, joka hoitaa huoltopyynnön eteenpäin.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaj

Ikääntyneiden palveluneuvonnassa henkilötietojen käsittely perustuu EU:n yleiseen tietosuojasetukseen (GDPR) ((EU) 2016/679) ja tietosuojalakiin (1050/2018).

Luonan oma palvelutapahtumakirjaus on tunnisteetonta palvelutapahtumaluokittelua. Järjestelmän perehdyttämisestä vastaa esihenkilö ja perehdyttäjätönteikijät sovitun vastuujon mukaisesti.

Perehdytyksen ja henkilökohtaisten ohjauskeskustelujen kautta varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Perehdytykseen sisältyy pakollinen tietosuoja-koulutus, johon liittyy verkkotentti. Tentti on läpäistävä ja siitä jää merkintä sähköiseen kirjanpitoon. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi mahdollisia muutoksia tai tapahtumia, joista voidaan ottaa oppia. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaohjeistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain. Perehdytysuunnitelman mukaisesti huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta. Tiedotetaan henkilöstölle uusista lakimuutoksista ja tietosuojamääräyksistä. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojaohjeistukset ovat sitovia ja niitä noudatetaan kaikessa toiminnassa.

Asiakas voi halutessaan tehdä itseään tai edustamansa henkilön potilastietokirjauksista rekisteritietojen tarkastuspyynnön Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Ikääntyneiden palveluneuvonnassa tietosuoja ja tietoturva varmistetaan kattavilla tietosujakäytännöillä, henkilöstön koulutuksella ja valvonnalla. Asiakkaan oikeudet tietojensa tarkastamiseen ja korjaamiseen on selkeästi määritelty, ja tietosuojariskit minimoidaan tarkalla käyttöoikeushallinnalla ja tietojärjestelmien turvallisuudella. Tietosuojavastaava seuraa ja kehittää tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä jatkuvasti, jotta ne vastaavat lainsäädännön ja viranomaismääräysten vaatimuksia.

Tietosuojavastaava, joka vastaa tietosujakäytäntöjen seurannasta, henkilöstön ohjeistuksesta ja tietoturvaloukkausten käsittelystä:

Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@barona.fi, p. 050 527 9319.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön tietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Johtaja Essi Virtanen, essi.virtanen@luona.fi, puh. 050 478 7810

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Järjestelmät, jotka ovat käytössä:

- Enreach-raportointijärjestelmä – anonymi asiakaskontaktien raportointi.
- BeePro digitalusta – palvelutarpeen arviointipyyntöjen siirtäminen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen tietoturvallisesti.

Henkilöstön koulutus ja jatkuva osaamisen varmistetaan perehdytyksen sekä vuosittaisten tietosuojakoulutusten avulla. Jos tietojärjestelmissä on päivityksiä tai käyttöön liittyviä muutoksia, tulee näistä tiedotus työntekijöille.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä ja vastaa asiakastietojen lainmukaisesta käsittelystä. Luona Hoiva Oy:n rooli on asiakastietojen käsittelijä, ja se toimii hyvinvointialueen määrittämien tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Kaikki tietoturvaloukkaukset ja järjestelmähäiriöt raportoidaan välittömästi tietosuojavastavalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Jos havaitaan tietoturvahäiriö, toimitaan seuraavan protokollan mukaisesti:

- Välittömät korjaavat toimet ja varajärjestelyt.
- Poikkeaman analysointi tarpeen mukaan
- Raportointi ja seuranta poikkeaman vaikutusten minimoimiseksi.

Ikääntyneiden palveluneuvonta varmistaa asiakastietolain ja tietosuoja-asetuksen mukaisen toiminnan käyttämällä hyväksytyjä tietojärjestelmiä, kouluttamalla henkilöstöä jatkuvasti ja varmistamalla teknologian turvallisuuden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, ja tietosuojakäytännöt ovat läpinäkyviä ja ajantasaisia. Mahdolliset häiriöt ja poikkeamat käsitellään nopeasti ja niistä raportoidaan viranomaisille asianmukaisesti.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tilojen siivouksesta vastaa vuokranantaja, eli Lahden kaupunki alihankkijoidensa kautta. Jos työntekijät havaitsevat epäkohtia siivouksen tasossa, he informoivat siitä esihenkilöään välittömästi, joka vie tarvittaessa palautteen eteenpäin.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään Pitämällä huolta henkilökohtaisesta hygieniasta kuten käsien pesusta, käsidesin käytöstä sekä tarvittavista määräystenmukaisista suojaustoimista epidemiatilanteen vaatiessa. Työ on asiakaspalvelutyötä toimistotiloissa, joten toiminnassa on hyvin vähäinen mahdollisuus infektioepidemialle. Käsihuuhdetta on tarvittaessa saatavilla niin asiakaspalvelupisteellä kuin toimistotiloissakin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstövaje (sairastumiset, rekrytointihaasteet, työuupumus)	korkea, Palvelun saataavuus heikkenee, asiakkaiden odotusajat pitelevät	Käytössä sijaispooli, työvuorosuunnittelu joustavaksi, henkilöstön työhyvinvoinnin tukeminen, moniosaajamalli
Tietoturvariski (asiakastietojen luvaton käyttö tai katoaminen)	keskitaso, Asiakastiedot voivat joutua väärin käsiin, tietosuojaloukkaukset	Käytössä tietoturvasuunnitelma, säännölliset tietosuojakoulutukset, käyttöoikeuksien hallinta, kaksivaiheinen tunnistautuminen
Tietojärjestelmien häiriöt ja tekniset viat	keskitaso, Palvelut voivat keskeytyä, tiedonsiirto estyy	IT-tuki valmiudessa, varajärjestelmät ja varayhteydet käytössä, manuaaliset toimintamallit poikkeustilanteisiin
Tilojen turvallisuusriskit (tulipalo, vesivahinko, ilkivalta, uhkaava asiakastilanne)	keskitaso, Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus vaarantuu, palvelu keskeytyy	Hätäpoistumistiet ja turvapainikkeet käytössä, kameravalvonta, turvallisuusohjeistus henkilöstölle, säännölliset turvallisuusharjoitukset
Väärä tai puutteellinen neuvonta	keskitaso, Asiakas ohjautuu väärään palveluun tai jää ilman apua	Henkilöstön koulutus ja osaamisen kehittäminen, palveluprosessien selkeyttäminen, asiakaspalautteen seuranta ja käsittely
Asiakasturvallisuuden riskit (esim. väkivaltaiset tilanteet, asiakkaan huono vointi)	korkea, Henkilöstön ja muiden asiakkaiden turvallisuus vaarantuu	Henkilöstölle uhkatilannekoulutukset, poistumistieitit ja varotoimenpiteet, turvallisuusohjeistus ja yhteistyö viranomaisten kanssa
Infektoriskit ja epidemiat (esim. influenssa, COVID-19)	keskitaso, Asiakkaiden ja henkilöstön terveys vaarantuu, toiminta keskeytyy osittain	Hygieniaohteet ja -käytännöt, etäpalveluiden hyödyntäminen, henkilöstön rokotussuositukset
Teknologian käytön haasteet (asiakkaan tai henkilöstön näkökulmasta)	matala, Asiakas ei pysty hyödyntämään palvelua, henkilöstö ei osaa käyttää järjestelmiä tehokkaasti	Käyttökoulutukset ja tekninen tuki henkilöstölle, asiakasopastus digipalveluihin

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Palveluneuvonnassa työskentelee yksi palvelupäällikkö sekä kolme asiakasohjaajaa. Kaikilla on sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto. Palvelupäällikkö vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja toimii asiakasohjaajien esihenkilönä. Asiakasohjaajien ensisijainen työtehtävä on asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Palveluneuvonnassa on käytössä sijaispooli, jonka avulla pyritään täyttämään puutteet työvuoroissa mahdollisimman tehokkaasti ja laadukkaasti. Henkilöstövoimavarojen riittävyys poikkeustilanteissa varmistetaan varautumissuunnitelmissa.

Palvelupäällikön arvioi henkilöstötarpeen yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja käyttäen apuna SLA-tasojen toteutumista. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aktiivisella keskustelulla työntekijöiden kanssa ja seuraamalla asiakkaiden palvelujen toteutumista ja mahdollista asiakaspalautetta. Asiakkaiden odotusaikoja palveluun pääsemisessä seurataan kuukausittain ja arvioidaan tarvittavat korjaustoimet.

Ennen rekrytointipäätöksen tekemistä varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet JulkiTerhikistä. Työntekijän kielitaito varmistetaan rekrytoinnin aikana henkilöltä itseltään sekä todistuksin.

Opiskelijoiden kelpoisuus varmistetaan tarkistamalla heidän opintojensa eteneminen ja harjoitteluun soveltuvuus yhteistyössä oppilaitoksen kanssa. Opiskelijoilta vaaditaan ajantasainen opintorekisteriote, josta ilmenee suoritettujen opintojen määrä ja soveltuvuus harjoitteluun. Opiskelijat voivat toimia tilapäisesti laillistetun ammattihenkilön tehtävissä, mutta heidän työskentelynsä tulee tapahtua valvotusti ja ohjatusti.

Työntekijöille perehdytetään ratkaisukeskeinen toimintatapa ja Luonan arvot sekä toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjeistukset ja lait. Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan kohtaamisen periaatteet sekä tekniset apuvälineet palvelussa. Esihenkilö vastaa henkilökohtaisen perehdytysuunnitelman laatimisesta. Uuden työntekijän perehdytykseen vastuutetaan koko tiimi jakaen perehdytysvastuuta. Perehtymisen onnistumista arvioidaan työntekijäkyselyllä perehtymisjakson jälkeen.

Yksikköön tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden kehittymisen pääpainotus yritystasoisesti sekä yksikön henkilöstön tarpeista noussen. Työntekijöillä on keskimäärin 4 kehittämisspäivää vuodessa sekä kaksi kertaa vuodessa toteutuva tavoite- ja kehityskeskustelu, jossa tavoitteiden lisäksi keskustellaan oppimisesta ja suunnitelmista liittyen oman osaamisen kehittämiseen.

Ikääntyneiden palveluneuvonta varmistaa henkilöstön riittävyyden, osaamisen ja työturvallisuuden säännöllisellä seurannalla, perehdytyksellä, koulutuksella ja riskienhallinnalla. Työntekijöiden ja opiskelijoiden kelpoisuus tarkistetaan tarkasti, ja työyhteisön kehittämistä tuetaan jatkuvalla palautteella ja koulutuksilla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstövaje (sairastumiset, lomat, rekrytointihaasteet, työuupumus)	korkea, Palvelun saatavuus heikkenee, asiakaspalvelu ruuhkautuu	Sijaispoolin käyttö, moniosajamalli, joustava työvuorosuunnittelu, etätyömahdollisuus, työhyvinvointiohjelmat
Puutteellinen perehdytys uusille työntekijöille	keskitaso, Työskentely ei ole yhtenäistä, palvelun laatu heikenee	Henkilökohtainen perehdytysohjelma, mentorointimalli, perehdytyksen seuranta ja arviointi
Henkilöstön puutteellinen kielitaito	matala, Henkilöriskit asiakkaille, juridiset seuraamukset	Dokumentointi henkilöstöhallinnossa, kielitaito selvitetään rekrytoinnin yhteydessä.
Tiedonkulun ongelmat organisaation sisällä	keskitaso, Henkilöstö ei ole tietoinen ajankohtaisista asioista, virheiden riski kasvaa	Viikoittaiset tiimipalaverit, intranetin aktiivinen käyttö, esihenkilöiden tiedotusvastuu

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta vastaava henkilö

Vastuuhenkilö: Reetta Serrhini

Tehtävänimike: Palvelupäällikkö

Yhteystiedot: reetta.serrhini@luona.fi, p. 040 158 7063

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialue.

Sosiaaliasiavastaava

Puhelinnumero: 03 819 2504

Puhelinaika: ma, ti ja to klo 9-12, ke klo 9-15

Sähköpostiosoite: asiavastaavat@pajatha.fi

Kuluttajaneuvonta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto)

Puhelin: 029 505 3050

Palveluaika: ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Verkkosivut: Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö

Vastuuhenkilö: Reetta Serrhini

Tehtävänimike: Palvelupäällikkö

Yhteystiedot: reetta.serrhini@luona.fi, p. 040 158 7063

Muistutusten käsittelyn määräaika: 3 viikkoa

Saapuneet muistutukset käsitellään palveluneuvonnan yhteistyöryhmässä ja sopimuksen johtoryhmässä. Nämä huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tarvittaessa pyydetään ohjausta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta.

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus saavutetaan seuraavin keinoin:

- Fyysinen esteettömyys: Asiakaspalvelutilat ovat esteettömiä ja soveltuvat liikuntarajoitteisille.
- Puhelinpalvelu: Asiakkaila on mahdollisuus saada palvelua myös puhelimitse, jos he eivät voi asioida fyysisesti.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen palveluneuvonnassa varmistetaan ratkaisukeskeisellä, asiakaslähtoisellä toimintamallilla. Työntekijät koulutetaan toimintatapaan koulutuksin ja keskusteluin. Neuvonnan työntekijällä ei pääsääntöisesti neuvontatilanteessa ole käytössään asiakastietojärjestelmää, vaan hän on aina palvelutilanteessa asiakkaan kertoman varassa. Työntekijät ymmärtävät asiakkaan oikeuden elää omannäköistään elämää ja tukevat asiakasta asioissa, joihin hän itse haluaa ohjausta. Asiakastieto-järjestelmään kirjataan asiakkaan luvalla, jos asiakkaan palvelun jatkuvuuden kannalta ja palvelupolun varrella siitä katsotaan olevan etua. Muutoin palvelutapahtumat raportoidaan anonymisti Enreachin järjestelmään laaditun raportointipohjan mukaisesti.

Palveluneuvonnassa asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kysytään sekä kuunnellaan henkilökohtaisesti. Asiakas määrittelee aina asiat, jotka hän haluaa kertoa. Asiakkaan suostumuksella hänet voidaan ohjata palvelutarpeen arviota varten Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelu perustuu ostosopimukseen ja muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Muistisairaalle henkilölle/hänen läheiselleen neuvotaan tarvittaessa edunvalvojan hakemisesta. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta voi maistraattiin tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella myös työntekijä. Tarvittaessa edunvalvonnan tarpeessa olevan asiakkaan tilanteesta konsultoidaan asiakasohjausta. Kaltoinkohtelu epäilyssä otetaan yhteys tarvittaessa poliisiin, tehdään huoli-ilmoitus virassa olevalle vastaavalle asiakasohjaajalle, akuuttitilanteessa sosiaalipäivystykseen. Asiakasohjaajat neuvovat asiakkaita eteenpäin eri palveluiden ja avun piiriin. Mikäli kaltoinkohtelua epäillään työntekijän taholta, asian /epäilyksen havainnut henkilö on välittömästi yhteydessä suoraan kyseisen työntekijän esihenkilöön. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä kyseisen palvelun potilasasiavastaavaan tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Asiakas tai omainen voi myös olla suoraan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan ja neuvonnan henkilökunta ohjaa yhteydenotossa. Valvontakoordinaattori valvoo ja ohjaa, että yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin toiminta on laadukasta sekä päätösten ja sopimusten mukaista. Palveluneuvonta toimii yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sopimusyhteyshenkilön ja asiakasohjauksen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on keskinäisen kumppanuuden ja yhteistyön toteutuminen.

Palveluneuvonta informoi sopimusyhteyshenkilöä, asiakasohjausta tai muuta tilanteenmu-
kaista oikeaa tahoa tietoonsa tulevista riskeistä asianmukaisen palvelun toteutumiseksi niin neuvonnan omassa toiminnassa kuin yksityisen, kunnallisen ja kolmannen sektorin toiminnan osalta.

Asiakaspalvelutilassa on nähtävissä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot. Neuvontapisteessä asiakasohjaajat opastavat asiakirjojen ja palautteiden laatimisessa sekä antavat neuvontaa asiakkaille ja omaisille. Asiakas voi antaa palautetta palveluneuvonnan toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet osoitetaan palveluneuvontaan suoraan internet-sivun yhteydenottolomakkeen tai sähköpostin kautta. Palautteen voi antaa myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palautejärjestelmässä. Palautteet käsitellään palauteprosessin mukaisesti. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen valvontakoordinaattori, sosiaali- ja potilasasiamies sekä vanhusasiamies valvovat palveluneuvonnan toimintaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen taholta.

Ikääntyneiden palveluneuvonta varmistaa asiakkaiden oikeudet, saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden laajalla keinovalikoimalla, kuten esteettömillä palveluilla, kielellisillä oikeuksilla, oikeusturvakeinojen informoinnilla sekä asiakaslähtöisellä palveluprosessilla. Muistutukset, kantelut ja palautteet käsitellään järjestelmällisesti ja oikeudenmukaisesti, ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on kaiken toiminnan lähtökohta.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Esteettömyysongelmat (fyysiset, digitaaliset, kielelliset)	korkea, Asiakkaat eivät voi hyödyntää palvelua, yhdenvertaisuus ei toteudu	Tilojen esteettömyyden seuranta, saavutettavuus-ohjeistuksen noudattaminen digipalveluissa, monikanavainen neuvonta
Syrjintä ja epäyhdenvertainen kohtelu (esim. vammaisuus, ikä, kieli, sukupuoli, kulttuuri)	korkea, Asiakas kokee epäasiallista kohtelua, oikeuksien toteutuminen vaarantuu	Henkilöstön koulutus yhdenvertaisuusperiaatteista, selkeät ohjeistukset, valitusmahdollisuudet
Asiakkaan osallisuuden puute palveluiden suunnittelussa	keskitaso, Asiakkaat eivät voi vaikuttaa saamiinsa palveluihin, palvelut eivät vastaa tarpeita	Asiakaspalautejärjestelmä, asiakasraadit, yksilöllinen neuvonta
Puutteellinen tiedonsaanti palveluista ja oikeuksista	keskitaso, Asiakkaat eivät saa tietoa heille kuuluvista palveluista ja oikeusturvakeinoista	Ymmärrettävät esitteet ja verkkosivut, selkokielen asiakasneuvonta, eri kieliversiot tiedotteista
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden laiminlyönti	korkea, Asiakkaan päätöksentekoa rajoitetaan ilman perusteltua syytä	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen koulutuksin, asiakkaan suostumuksen varmistaminen kaikessa päätöksenteossa
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	korkea, Asiakas kokee epäkunnioittavaa käytöstä, turvallisuudentunne heikkenee	Selkeät toimintamallit epäasialliseen kohteluun puuttumisessa, muistutus- ja valitusmahdollisuudet, henkilöstön koulutus
Puutteellinen asiakaspalautteen käsittely	matala, Asiakaskokemus ei kehity, virheet toistuvat	NPS-kyselyt, palautteiden säännöllinen käsittely tiimeissä, palvelutason seuranta

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kyseisen palvelun sopimuksen vastuushenkilölle ja asiasta riippuen, yhdys henkilön ohjaamalla tavalla tarvittaessa myös suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta kertoo havaintonsa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä (mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) esihenkilölleen. Myös palvelupäällikkö Reetta Serrhini saatetaan tietoiseksi asioista. Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Toimintaohje turvallisuushavainnoissa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa, ja toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteissa sisältävät ohjeet vaaratapahtumien tunnistamiseen ja käsittelyyn, mukaan lukien tarvittava tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa. Turvallisuushavainnot käsitellään palveluiden laadun kehittämiseksi tarvittaessa henkilöstön kanssa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohta sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksien, ja muistutusten sekä kanteluiden käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu tarvittavalla tasolla työntekijöiden, ja tarvittaessa asiakkaan

sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Keskustelu käydään mahdolliset henkilö- ja muut tunnistetiedot suojaten. Tietoa hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä, mm. toimintaohjeita tarvittaessa päivittäen. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään henkilöstön kanssa niiden vaatimalla tavalla, henkilökohtaisesti tai yhdessä koko henkilöstön kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on edellisen kerran päivitetty 23.5.2023. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyn avulla sekä turvallisuushavaintojen, kanteluiden ja muistutusten avulla. Laadun seurannasta raportoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle vähintään hankintasopimusten vaatimusten mukaisesti sekä Luonan vastuullisuusraportissa.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi suoritetaan vähintään vuosittain. Arvioinnissa sovitaan jokaiselle tarvittavalle toimenpiteelle vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimenpide suoritetaan ajallaan. Riskienhallinnan arviointi suoritetaan yhdessä henkilöstön edustajan kanssa ja raportti käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Myös seuranta tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Selvitys ja tarvittavat muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantataulukoon ja ne toteutetaan määräajassa.

Omavalvontasuunnitelman edellinen versio on julkaistu 23.5.2023. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty Valviran määräyksen 1/2024 ”Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällystä, laatisemisesta ja seurannasta” mukaisesti.

Tämä päivitys vastaa tilannetta maaliskuussa 2025.