1. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Organisaatio ViaDia Lahti ry (myöhemmin VDL) on voittoa tavoittelematon yhdistys, joka tekee työtä ihmisarvoisen elämän puolesta. VDL tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelua, joka parantaa asiakkaiden arkea sekä vähentää suonensisäisten huumeiden käytöstä aiheutuvia haittoja. Sosiaali- ja terveyspalvelumme toimipisteen nimi on Terveysneuvontapiste Jelppi. Palvelu on lakisääteinen ja sen ostaa tuottajalta Päijät-Hämeen Hyvinvointialue. Terveysneuvontapiste Jelppi työllistää kolme ihmistä, jotka työskentelevät ammattitaidolla sekä sydämellä. VDL:n toimintaa ohjaavat lait sekä tehdyt palvelusopimukset ja viranomaisohjeet. VDL tuntee toimintaa ja tehtäviä koskevan sääntelyn ja seuraa sen muutoksia. VDL huolehtii, että henkilöstö tuntee toiminnan ja oman työnsä kannalta keskeiset säädökset. Henkilöstön osaaminen varmistetaan koulutuksin.

Johtaminen ja vastuut

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantoa johtaa Terveysneuvontapiste Jelpin osalta yhteistyössä toiminnasta vastaava johtaja, vastaava sairaanhoitaja sekä ViaDia Lahti ry:n hallitus. Tavoitteena on tuottaa tasalaatuista asiakas- ja henkilöstökokemusta. Palvelun kehittäminen toteutuu tiimissä. Toiminnan tukena toimii useita verkostoja. Verkostoja ovat VDL:n omat verkostot, Lahden vapaaseurakunta, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen muodostama ohjausryhmä sekä yhteistyöryhmät monialaisten ammattilaisten kanssa.

Riskienhallintapolitiikka

Riskienhallinta on työtä toiminnan jatkuvuuden sekä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskikartoitus on osa vuosittaista toiminnan arvioinnin ja suunnittelun prosessia. Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja - riskienhallintaan osallistuu jokainen työntekijä omassa roolissaan. Vastaava sairaanhoitaja toteuttaa riskienhallintaa yhteistyössä toimipisteen henkilöstön ja VDL:n hallituksen kanssa.

Henkilöstöpolitiikka

Henkilöstöpolitiikan pohjalta toteutetaan henkilöstöjohtamista. Henkilöstöpolitiikan käytännön toteuttamista ohjeistavat ja tukevat henkilöstöperiaatteet ja henkilöstöohjelma. Esihenkilöt organisaation kaikilla tasoilla toteuttavat henkilöstöpolitiikkaa ja henkilöstön osaamisen kehittämisestä. Henkilöstöasioita hoidettaessa noudatetaan lainsäädäntöä, työehtosopimuksia, työsuojelumääräyksiä ja muita velvoitteita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilöstöpolitiikassa on kuvattu yhdistystä koskevat keskeiset toimintaperiaatteet henkilöstöjohtamisen eri osa-alueilla.

Tietoturvapolitiikka ja asiakastietojen käsittely

Tietoturvapolitiikan tarkoitus on riittävän tietoturvan tason ylläpitäminen ja jatkuva kehittäminen. Tietoturvapolitiikkaa ohjaa ulkoiset tai sisäiset vaatimukset, lainsäädännölliset tai viranomaisvaatimukset, sopimukselliset vaatimukset sekä yleinen tietoturvallisuuteen ja siihen kohdistuviin uhkiin liittyvä tilanne ja kehitys. Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään pitäen huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksista.

Laatupolitiikka

Laatu merkitsee VDL:lla tavoitteiden toteutumiseen tähtääviä, vaatimukset täyttäviä ja kehittämistä ohjaavia periaatteita. Laadunhallinnan tavoitteena on tuoda esiin kehittämiskohteita, oppia niistä ja samalla vahvistaa jatkuvaan laadun parantamiseen tähtäävää toimintakulttuuria. Tarkoitus on myös tuoda hyvää työtä ja vahvuuksia näkyväksi. Laadunhallinta on kiinteä osa strategista ja operatiivista johtamista sekä toiminnan ohjausta. Laatu ei ole irrallista tai päälle liimattua, vaan kulkee mukana käytännön työssä. Se on osa arvojamme, vastuullisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä.

2. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Sopimusten seuraaminen ja noudattaminen

VDL tuottaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelua hyvinvointialueelle, joka on palvelun tilaaja. VDL:n tuottamasta palvelusta laaditaan aina kirjallinen sopimus.

Sopimukset

VDL:n nimissä allekirjoitetaan palvelusopimus koskien kutakin sopimuskautta. Sopimusten ehtojen toteutumista ja asiakkaille tuotettavan palvelun sopimuksenmukaisuutta seurataan toimipisteessä jatkuvasti. Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksenmukaisesti kuuluu toiminnasta vastaavan johtajan, vastaavan sairaanhoitajan sekä VDL:n hallituksen vastuulle. Sopimuksen voimassaolon aikaisesta toiminnasta raportoidaan myös tilaajalle sopimusehtojen mukaisesti ja sovitussa aikataulussa.

Henkilöstö

Vastaava sairaanhoitaja vastaa siitä, että toimipisteessä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen sekä turvallisuuden mukainen henkilöstömitoitus. Sijaisuudet suunnitellaan ja sovitaan etukäteen. Sijaisia hankitaan omasta sijaispoolista, jossa on työhön perehdytettyjä ammattilaisia. Sijaisia voidaan hankkia myös VDL:n sisältä.

Henkilöstön rekrytointi perustuu toiminnan tarpeisiin. Työtehtävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää jokainen työntekijä VDL:n arvoihin, strategiaan ja toimintasuunnitelmaan. Lisäksi esihenkilö varmistaa, että työntekijät tietävät tehtävänsä ja tavoitteensa. Esihenkilö käy tavoite- ja hyvinvointikeskustelun jokaisen työntekijän kanssa vähintään kerran vuodessa. Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Toimipisteen perehdytysvastaava ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytyksessä halutaan painottaa vieraanvaraisuuden merkitystä, mm. huomioimalla erityisesti uuden henkilön saapuminen ja auttamalla häntä tulemaan osaksi tiimiä. Esihenkilö vastaa omalla vastuualueellaan työntekijöiden osaamisesta ja sen tavoitteellisesta, pitkäjänteisestä kehittämisestä.

3. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA LAATU

Yleistä

VDL varmistaa omavalvonnassaan erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuden, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun. Palveluita toteutetaan noudattaen lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa solmittua sopimusta. Kaikki työntekijämme ovat sitoutuneet tuottamaan laadukasta palvelua.

Yhdenvertaisuus

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. VDL noudattaa toiminnassaan lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. VDL on sitoutunut kohtelemaan asiakasta kunnioittavasti.

Saatavuus

Palveluntuottajalla on toimintaansa varten vaatimustenmukaiset ja tarkoituksenmukaiset tilat palvelun tuottamiselle. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa yhteistyössä tilaajan kanssa siitä, että sillä on palvelun toteuttamiseksi tarvittavat laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.

Jatkuvuus

Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, joissa arjen toiminta häiriintyy ja joudutaan toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi. Tavoitteena on varmistaa toiminnan kannalta kriittinen infrastruktuuri, johon kuuluvat organisaation ja toiminnan jatkuvuudelle välttämättöminä edellytyksinä olevat palvelutoimintaan liittyvät toiminnot. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla luodaan lisäksi edellytykset organisaation kriisijohtamiselle sekä pyritään täyttämään lainsäädännöstä ja sopimuksista johtuvat velvoitteet.

Varautuminen

VDL linjaa ja päättää organisaation valmiuteen ja -jatkuvuudenhallintaan liittyvistä asioista. Ryhmä seuraa ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestii asioista ja tekee tarvittaessa yhteistyötä työryhmien ja nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa. Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojavarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista.

Turvallisuus

Organisaatiossa on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka sisältää toiminnan yleisen kuvauksen sekä ohjeita toimipisteen esihenkilölle ja työntekijöille. Suunnitelma ja toimintaohjeet asiakasturvallisuuden edistämiseen ja toimipisteessä mahdollisesti tapahtuviin poikkeustilanteisiin on tehty. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen ajantasaisuudesta ja niiden läpikäymisestä henkilöstölle. Turvallisuusjärjestelmät testataan säännöllisesti.

Laatu

Laatu on VDL:n yhteinen tapa toimia. Yksikkötasolla toiminnan pohjana on toimipisteen omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhdessä toiminnasta vastaavan johtajan sekä henkilöstön kanssa. Muita toimipisteen työtä ohjaavia dokumentteja ovat turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, lääkehoidonsuunnitelma, perehdytyssuunnitelma, elintarvikehygienian seuranta ja siivoussuunnitema. Päivittäinen asiakaskirjaaminen todentaa asiakkaan palvelun laatua ja kannattavuutta.

Riskienhallinta

Riskejä tunnistetaan riskienhallintajärjestelmän avulla. Riskejä arvioidaan eri tasoilla: Organisaation tiimit arvioivat omasta näkökulmastaan esiin nousevat strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit ja määrittelevät hallintakeinot. Riskien arvioinnin pohjalta nostetaan seurattavia kehittämistavoitteita. Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin ja koskee kaikkia työnantajia toimialasta ja työntekijöiden lukumäärästä riippumatta. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja haittatekijät tulee työpaikalla selvittää järjestelmällisesti. Mikäli vaaroja ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle eli riskin suuruus ja toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hallittavalle tasolle tai poistetaan kokonaan.

Asiakaspalaute

VDL kerää säännöllisesti asiakas- ja henkilöstökokemuspalautetta kyselyin sekä jatkuvana palautteena. Palautteen tarkoitus on toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittäminen.

Tarkastukset

Erilaisissa viranomaistarkastuksissa saadaan tietoa palvelun laadusta ja vastaavuudesta sovittuun. Jos korjaamista vaativia asioita löytyy, niiden välittömästä toimeenpanosta vastaa toiminnasta vastaava johtaja ja vastaava sairaanhoitaja. Vastaava sairaanhoitaja käy säännöllisesti edellä mainitut asiat läpi henkilöstön kanssa. Vastaava sairaanhoitaja vie asiat myös VDL:n hallituksen tietoon säännöllisissä palavereissa. Toimipisteen henkilöstö kerää systemaattisesti tietoa eri mittareista ja palautteista ja kokoaa sitä toiminnan ja riskienarvioinnin hyödynnettäväksi. Kehittämisessä oleellista on jatkuva parantaminen. Kaikki kerätty palaute ja mittareilla hankittu tieto ovat pohja toiminnan analysoinnille.

4. HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN

Haitta- ja läheltä piti-tilanteet

Asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia käsitellään toimipisteen sisäisissä palavereissa ja viedään tarvittaessa tietoon palvelun ostajalle. Vastaava sairaanhoitaja käsittelee tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Järjestelmän tuottaman tiedon avulla tunnistetaan tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden

analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämistoimenpiteitä. Tapahtumien yhteenveto-, käsittely- ja toimenpidetiedot toimitetaan myös VDL:n hallitukselle.

Epäasiallinen kohtelu

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun tai sellaisen uhkaan, ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen. Ilmoitukset käydään läpi toimipisteessä ja johdossa ja niiden perustella tehdään tarvittavat toimenpiteet. Ilmoitukset lähetetään myös valvovalle viranomaiselle.

Palaute

Vastaava sairaanhoitaja reagoi välittömästi kirjallisiin ja suullisiin asiakaspalautteisiin. Palautteiden yhteenveto-, käsittely- ja toimenpidetiedot toimitetaan myös VDL:n hallitukselle.

Muistutus tai kantelu

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hän voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Muistutus tehdään palveluntuottajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Kantelu tehdään Aviin (Aluehallintovirasto) tai Valviraan (Sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto). Potilas- ja lääkevahingoista tehdään hakemus Potilasvakuutuskeskukselle. Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Mikäli selvityksen antovaiheessa havaitaan, että toiminnassa on korjattavaa, tehdään korjaukset ilman aiheetonta viivytystä. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään myös VDL:n hallituksessa, ja niistä nousseet kehittämistä ja/tai korjausta vaativat asiat huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita, reagoidaan työnjohdollisesti tai ohjataan lisäresursseja toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.

Omavalvontaohjelma katselmoidaan vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Edellä mainitulla sivulla julkaistaan kolme kertaa vuodessa tiedote omavalvonnan seurannasta.