



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

18.3.2023
luvn.fi

Omaevalvontasuunnitelma

Fysioterapia ja aikuisten toimintaterapia, Vihti

Sisällys

Tiivistelmä	1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	2
2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	2
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	3
4 Johtamisjärjestelmä.....	3
5 Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus	3
6 Riskienhallinta	4
7 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	6
8 Palvelun sisällön omavalvonta	8
9 Henkilöstö	9
10 Toimitilat ja tukipalvelut	11
11 Dokumentointi, tietosuoja ja tietoturva	11
12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	11
13 Muutosloki	12

Tiivistelmä

Avoterveydenhuollon lääkinällinen kuntoutus tuottaa fysioterapian, puheterapian ja toimintaterapian kuntoutus- ja arviointipalveluita yksilöllisesti ja ryhmämuotoisena sekä lainaa apuvälineitä yksilölliseen tarpeeseen perustuen sekä lyhyt- että pitkäaikaiseen lainaan. Kuntoutuspalveluiden toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita, jotka lisäävät kuntoutujan toimintakykyä ja osallisuutta. Palveluiden tavoitteena on oikea-aikaisuus sekä kuntoutujan arjen toimintakykyyn sitoutuvat ja vaikuttavat palvelut.

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat toiminnan omavalvonnasta sekä potilasturvallisuudesta. Kokonaisvastuu lääkinällisen kuntoutuksen avopalveluiden laadusta ja turvallisuudesta on kuntoutuksen palvelulinjan johdolla. Toimintayksikössä on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstöresurssia suunniteltaessa otetaan huomioon yksikön palvelurakenne, palveluiden saatavuus sekä työn organisointiin liittyvät tekijät. Toimintayksikön laatua mitataan asiakastyytyväisyyskyselyillä sekä asiakaspalautteilla. Laadun arvioinnissa hyödynnetään myös käyntimäärien sekä kiireettömien vastaanottoaikojen seurantaa. Asiakasturvallisuuden vaaratapahtumia seurataan HaiPro-raportointityökalun avulla. Vaaratapahtumia ennaltaehkäisevinä toimina toimintayksikön esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa laatii vuosittain riskien arvioinnin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Toimintayksikön omavalvonnassa havaitut laatu- ja epäkohdat ohjaavat toimintayksikön toiminnan kehittämistä.

Referat (SV)

Den medicinska rehabiliteringen inom den öppna hälso- och sjukvården producerar rehabiliterings- och bedömningstjänster individuellt och för grupper inom fysioterapi, talterapi och ergoterapi och lånar ut hjälpmedel utgående från individuella behov både för kort- och långvarigt bruk. Verksamhetsidén i tjänsterna inom rehabilitering och habilitering är att producera tjänster som förbättrar klientens funktionsförmåga och delaktighet. Målet för tjänsterna är att de erbjuds i rätt tid och att de påverkar och kopplas till klientens funktionsförmåga i vardagen.

Enheternas chefer ansvarar för verksamhetens egenkontroll och för patientsäkerheten. Ledningen för servicelinjen för rehabilitering och habilitering har helhetsansvar för kvaliteten och säkerheten i öppenvården inom den medicinska rehabiliteringen. Verksamhetsenheten har en personal som motsvarar behoven hos enhetens klienter. Vid planeringen av personalresursen beaktas enhetens servicestruktur, tillgången till tjänster samt faktorerna som har att göra med organiseringen av arbetet. Verksamhetsenhetens kvalitet mäts med hjälp av klientnöjdhetenkäter och klientrespons. I utvärderingen av kvaliteten utnyttjas även uppföljning av antalet besök och icke-brådskande mottagningstider. Farliga situationer inom klientsäkerheten följs upp med hjälp av rapporteringsverktyget HaiPro. För att förebygga farliga situationer utarbetar verksamhetsenhetens chef tillsammans med personalen årligen en riskbedömning.

Planen för egenkontroll uppdateras alltid om det i verksamheten eller anvisningarna sker väsentliga förändringar eller om ansvariga personer byts. Planen för egenkontroll justeras i samarbete med personalen minst en gång per år. Kvalitetsavvikelser och missförhållanden som identifieras i verksamhetsenhetens egenkontroll styr utvecklingen av enhetens verksamhet.

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE
Y-tunnus 3221347-3
Toimintayksikön nimi Vihdin fysioterapia ja aikuisten toimintaterapia (Nummelan terveysasema)
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut, fysioterapia ja aikuisten toimintaterapia
Toimintayksikön postiosoite Nummensekä 2
Postinumero 03100 Postitoimipaikka Nummela Puhelin 09-42582400
Toiminnasta vastaava henkilö Petri Leppänen Puhelin 029 151 2000 (vaihe) Sähköposti etunimi.sukunimi@luvn.fi

2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus Avoterveydenhuollon lääkinällinen kuntoutus tuottaa fysioterapian, puheterapian ja toimintaterapian kuntoutus- ja arviointipalveluita yksilöllisesti ja ryhmämuotoisena sekä lainaa apuvälineitä yksilölliseen tarpeeseen perustuen sekä lyhyt- että pitkäaikaiseen lainaan. Kuntoutuspalveluiden toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluita, jotka lisäävät kuntoutujan toimintakykyä ja osallisuutta. Palveluiden tavoitteena on oikea-aikaisuus sekä kuntoutujan arjen toimintakykyyn sitoutuvat ja vaikuttavat palvelut. Lääkinällinen kuntoutus on toiminnallista ja aktiivista, sen lähtökohtana on kuntoutujan arjen toimintoihin ja osallistumiseen liittyvät tarpeet. Kuntoutuspalvelut sisältävät edistäviä, ennaltaehkäiseviä ja toimintakykyä ylläpitäviä toimia näyttöön perustuen, kansallisia käypähoito-suosituksia noudattaen sekä asiakkaan yksilölliset tavoitteet huomioon ottaen.
Arvot ja toimintaperiaatteet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perustehtävä on asukkaidemme ja asiakkaidemme hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen yhdessä heidän kanssaan. Järjestämme Länsi-Uudenmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut. Palveluita tuottavat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat. Hyvinvointialueemme perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut kaikille. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua. Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus - Teemme työtämme asiakaslähtöisesti ja tuemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta elämän eri tilanteissa. - Hyvinvointialueemme järjestää palvelunsa yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkaille.

- Toimimme vastuullisesti eli sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Toimivat ja kestävät palvelut edellyttävät meiltä eteenpäin katsovaa ja uudistumiskykyistä asennetta.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Suunnitelmasta vastaava henkilö Petri Leppänen
Laadinta / päivitys pvm. 14.6.2023
Suunnitelman laadintaan / päivitykseen osallistuneet Omavalvontasuunnitelma tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.
Hyväksynnän pvm. ja hyväksyjä(t) 22.6.2023. Sari Rasia, palvelulinjajohtaja
Seuranta Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa ja siihen tehdään tarvittavat muutokset.
Julkisuus Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla www.luvn.fi . Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee olla saatavilla toimintayksikössä niin että asiakkaat ja omaiset voivat tutustua siihen vapaasti ilman erillistä pyyntöä.

4 Johtamisjärjestelmä

Aluehallitus vastaa riskienhallinnan, varautumisen ja omavalvontaohjelman järjestämisestä ja hyväksyy niitä koskevat ohjeet ja menettelytavat. Hyvinvointialueen johtaja vastaa riskienhallinnan käytännön toteutuksesta hyvinvointialueella ja toteuttaa osaltaan omavalvonnan tehtäviä. Viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Hyvinvointialueen toimintaohjeissa määritellään tarkemmin palvelualueiden vastuista.

Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja tehdyt päätökset perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat toiminnan omavalvonnasta sekä potilasturvallisuudesta. Kokonaisvastuu lääkinnällisen kuntoutuksen avopalveluiden laadusta ja turvallisuudesta on kuntoutuksen palvelulinjan johdolla. Kuntoutuksen organisaatio kuvattuna: [Kuntoutuksen organisaatiokaavio ja esittely.pptx](#) (sisäinen linkki).

5 Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus

Laadunhallinnan kokonaisuus

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnan pitää olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa.

Yksiköiden laadunhallinnasta vastaavat kuntoutuksen palveluyksikköpäälliköt, jotka raportoivat palvelulinjajohtajalle.

Laatua ohjaavat suositukset

Kansallisia suosituksia sekä sosiaali- että terveystalouteen löytyy seuraavilta sivustoilta:
[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)

Käypä hoito -suositukset

Sosiaali- ja terveystalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

Valtakunnalliset lääkinällisen kuntoutukseen ohjaamisen perusteet 2022 (STM)

Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma vuosille 2020-2022 (STM)

Valtakunnalliset lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023 (STM)

Laatua ja turvallisuutta seuraavat mittarit ja tavoitteet yksikössä

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansalliseen kriteeristöön pohjautuvaa mittaristoa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä. Mittaristo otetaan käyttöön syksyn 2023 aikana.

Toimintayksikön laatua mitataan asiakastyytyväisyyskyselyillä sekä asiakaspalautteilla. Laadun arvioinnissa hyödynnetään myös käyntimäärien sekä kiireettömien vastaanottoaikojen seuranta. Asiaksturvallisuuden vaaratapahtumia seurataan HaiPro-raportointityökalun avulla. Tietoa kerätään kuukausittain ja tietoja hyödynnetään sekä käsitellään päivittäisjohtamisessa mm. henkilöstön kuukausikokouksissa. Mittareista saatua tietoa käytetään kuntoutuksen palvelulinjalla tiedolla johtamisen tueksi. Toimintayksikön laadun tavoitteita ohjaavat hyvinvointialueen tasoiset, strategiassa esiin nousevat tavoitteet.

6 Riskienhallinta

Riskienhallinnan vastuut ja työnjako

Esihenkilöiden ja viranhaltijoiden riskienhallinnan tehtävistä määrätään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä. Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Toimintayksikön riskien kartoitus tehdään syksyllä 2023.

Riskienhallinnan suunnitelmat

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty: 26.5.2021

Poistumissuunnitelma päivitetty: 26.5.2021

Valmius- ja varautumissuunnitelma päivitetty:

Ohjeistuksen muuttuessa henkilöstö perehdytetään poikkeustilanteiden suunnitelmiin. Ohjeistukset käydään läpi henkilöstön perehdytysjaksolla.

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittisiä työvaiheita, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle tehdään sen minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoittamiseen on käytössä Awanic Oy:n toimittamat tietojärjestelmät (HaiPro). Samassa järjestelmässä tehdään myös työturvallisuus- ja tietoturva- ja tietosuojapoikkeamailmoitukset. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus tehdään SPro -ohjelmalla. WBRpro ohjelmalla voidaan ilmoittaa väärinkäytösepäilyistä, näitä ovat esimerkiksi julkisiin hankintoihin liittyvät epäkohdat, lahjusrikokset petokset, yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyvät epäkohdat.

Toimintayksiköissä henkilöstöä ohjataan ilmoittamaan havaitsemistaan vaaratilanteista tai riskin mahdollisuudesta. Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään esihenkilövetoisesti työyhteisön kesken luottamuksellisesti, avoimesti ja rakentavasti keskustellen.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	
Väärinkäyttöepäilyistä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	
Ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta (sosiaalihuoltolaki §48)	SPro	Tarvittaessa AVI
Vakavan vaaratapahtuman tutkinta	HaiPro (PT)	
Sairaalinfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro (Wpro)	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera	
Tietosuojapoikkeamat	Lisätietoa LUVN intranet	
Tietoturvaloukkaus	LUVN intranet (HaiPro)	
Terveystieteiden ja sosiaalihuollon hoitoilmoituskanta	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimean lomake	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi, ilppa.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Toimintayksiköt raportoivat linja johtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä.

Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö tuottavaa kolmannesvuosittain (1–4, 5–8, 9–12) yhteenvertailevan tapahtumista. Palvelualueet ja -linjat tuottavat samalla frekvenssillä omiin johtoryhmiin esitykset.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt. Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltyä 60 vuorokauden kuluessa.

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu aina tilanteen tunnistaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja vie tarvittaessa asian käsittelyyn ylemmälle johtotasolle. Riskit, poikkeamat ja epäkohdat käsitellään tapahtuman luonteen mukaisesti joko koko yksikön työyhteisössä tai vain niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Tavoitteena on selvittää tapahtumiin johtaneet syyt sekä kehittää toimia, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavien tilanteiden esiintymistä. Vaaratilanteiden mittarointi ja raportointi suoritetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Ennaltaehkäisevinä toimina toimintayksikön esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa laatii vuosittain riskien arvioinnin.

Viestintä

Korjaavista toimenpiteistä viestitään henkilöstölle työyhteisön palaverissa sekä tarvittaessa sähköpostitse / hyödyntäen muita sisäisen viestinnän kanavia. Muutokset päivitetään yksikön toimintaohjeisiin.

7 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaan ja potilaan kielelliset oikeudet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävä on tukea ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä koko maassa. Jos mahdollista, asiakkaat pyritään aikaa varattaessa ohjaamaan henkilöstön ammattilaiselle, jolla on asiakkaan tarpeita vastaava kielitaito. Lisäksi hyvinvointialueella on tilattavissa tulkkipalveluita.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu sekä itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja rajoittavista toimenpiteistä tulee tehdä asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Rajoitustoimien tulee toteuttaa lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Neuvonta ja ohjaus

Asiakas ohjautuu palveluun puhelimitse tehdyn ajanvarauksen tai sähköisten asiointikanavien kautta. Avokuntoutuspalveluihin voi hakeutua pääsääntöisesti ilman lääkärin lähetettä.

Kuntoutussuunnittelijoiden työnkuvaan kuuluu neuvonta ja ohjaus Kelan vaativan kuntoutuksen, vakuutusyhtiön järjestämän kuntoutuksen suunnitteluun tai kehitysvammaisten kuntoutuksen suunnitteluun liittyvissä asioissa.

Palvelutarpeen / hoidontarpeen arviointi

Palvelutarpeen / hoidontarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan palvelujen tarve kartoitetaan ajanvarauksessa, kuntoutussuunnittelijoiden puhelinkontakteissa tai terapeuttien vastaanotoilla. Ammattilaiset arvioivat palvelun tarvetta toistuvasti asiakkuuden aikana.

Arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä kanssa. Arvioinnin tekee aina terveydenhuollon ammattihenkilö yksilöllisesti valituilla mittareilla. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys toimintakyvystään ja voimavaroistaan.

Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Terapia- tai kuntoutussuunnitelmiin kirjataan asiakkaan terapiaa koskevat linjaukset, kuntoutuksen järjestäminen sekä seuranta. Tarvittaessa kuntoutussuunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Terapeuttista suunnitelmaa seurataan ja päivitetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan/potilaan ja läheisen osallisuus

Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan kuulluksi tulemisen ja kohtaamisen avulla sekä tarjoamalla asiakkaalle ajantasainen ja helposti saavutettavissa oleva tieto palveluista. Asiakaspalautteiden myötä asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.

Avokuntoutuksen palveluissa asiakaspalautetta voi antaa monikanavaisesti. Toimipisteessä on käytössä asiakaspalautelaitteet, lisäksi palautetta voi antaa toimipisteessä olevalla paperisella palautelomakkeella tai suullisesti henkilökunnalle. Sähköisesti palautetta voi antaa luvn.fi

verkkosivuilla osoitteessa <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/anna-palautetta>. Palautteet kerätään ja käydään läpi henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa. Asiakaspalautteiden avulla seurataan ja kehitetään koko kuntoutuspalveluiden toimintaa pidemmällä aikavälillä.

Vuoden 2023 aikana hyvinvointialueelle otetaan käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro). Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä. Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö vastaa kehitetyistä toimenpiteistä raportoinnin ja uutisoinnin.

Sosiaali- ja potilasasiamies

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta on jaoteltu alueellisesti.

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Sosiaaliasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

p. 040 027 7087 ma klo 12–15 ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

p. 040 833 5528 ma klo 12–15 ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Sosiaali- ja potilasasiamiesten käytössä on myös turvaposti tietoturvallista sähköpostiasiointia varten. Turvapostin käyttöohjeet löytyvät LUVN internetistä.

Asiakkaan ja potilaan oikeudet

- Oikeus saada pääsy tietoihin, tietojen tarkastusoikeus
- Oikeus tiedon oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen, oikeus tulla unohdetuksi
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
- Vastustamisoikeus
- Oikeus riitauttaa automaattinen yksittäispäätös
- Oikeus tehdä valitus viranomaiselle

Ohjeet oikeuksien toteuttamiseen löytyvät LUVN internetistä Meillä asiakkaana -osiosta.

Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä:

Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: hoitotilanteessa, suora yhteydenotto suullisesti tai postitse/ sähköpostitse, paperilomakkeilla tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivujen kautta.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta.

Muistutus: Asiakas tekee muistutuksen ja toimittaa sen LUVN:n kirjaamoon.

Sähköisesti: lomake LUVN:n internetissä suomi.fi -tunnistautumisen kautta.

Paperilla: toimittaminen LUVN:n kirjaamoon (aika sovittava etukäteen kirjaamo@luvn.fi/ p. 029

151 5835, päivystys arkisin klo 9–15) TAI paperipostilla kirjaamon osoitteeseen PL 33, 02033

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Muistutus avataan asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een LUVN:n kirjaamossa (tunniste:

Muistutus). Kirjaamo ohjaa muistutuksen vastattavaksi viranhaltijalle vastuutustaulukon mukaisesti (palvelualuekohtaiset ohjeet). Viranhaltija tekee muistutusvastauksen Dynasty 10:ssä ja toimittaa asiakkaalle sähköpostin turvapostiominaisuudella / paperipostilla.

Kantelu: Tehdään asianomaiselle viranomaiselle (Aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies).

Potilasvahinko: Potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen

Palveluysikköpäälliköt ja palvelulinjajohtajat käsittelevät muistutukset ja kantelut viipymättä. Laatupoikkeamiin puututaan välittömästi - virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma. Toiminnan mahdollisista muutoksista viestitään henkilöstölle.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun saatavuuden määraajat

1.9.2023 alkaen perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon tulee päästä 14 vuorokaudessa yhteydenotosta. Toimipisteessä seurataan viikoittain kiireettömien vastaanottoaikojen saatavuutta ja hoitoon pääsyä T3-luvulla.

Terveiden ja sairaanhoito

Kuntoutuspalvelut ovat kiireetöntä sairaanhoitoa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asiakas- ja potilassuunnitelmiin kirjataan tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaan suunnitelma laaditaan huomioon ottaen yksilön kokonaisvaltainen palvelutarve, ottaen huomioon yksilön voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan sekä päivittäisten toimintojen sujuvuuden. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toimintakykyä ja tavoitteiden toteutumista seurataan jokaisella vastaanottokäynnillä. Kuntoutuspalveluiden asiakastyössä pyritään aina asiakkaan toimintakyvyn edistämiseen tai ylläpitämiseen. Mittareina käytetään yksilöllisesti valittuja mittareita.

Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tartuntatautien leviämisestä ja valvonnasta vastaa tartuntatautiyksikkö. Tartuntatautiyksikkö myös ohjeistaa hyvinvointialueen palvelualueita ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Yhteystiedot löytyvät LUVN intranetistä.

Kuntoutuspalveluiden henkilökunta noudattaa työssään hyvinvointialueen yleisiä hygieniaohteita. Suojavarusteita käytetään henkilökontakteissa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti tai asiakkaan terveystilanne huomioiden.

Lääkinnälliset laitteet ja laiteturvallisuus

Laki lääikinnällisistä laitteista velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation vastuuhenkilö on palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikössä. Tämän lisäksi jokaisella yksiköllä tulee olla oma vastuuhenkilö. Lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilö toimintayksikössä: fysioterapeutti Leena Laakkonen

Lain mukaan lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Fimeaan. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä.

Lääikinnällisen kuntoutuksen palveluissa käytettäviä lääikinnällisiä laitteita ovat verenpainemittarit, kuntoutuksen ammattilaisten käyttämät testi- ja arviointivälineet, kuntosalilaitteet ja muut terapiavälineistöt sekä apuvälineiden pesuvälineet sekä -laitteet. Lääikinnälliset laitteet huolletaan kerran vuodessa. Laitteiden hankinta tapahtuu hyvinvointialueen hankintaohjeiden mukaisesti.

Yhteistyö muiden palvelujen kanssa

Asiakkaan hoitoon liittyvä tiedon jakaminen tapahtuu potilastietojärjestelmien kautta. Asiakkaan siirtyessä toiselle palveluntuottajalle tarvittavat tiedot siirretään asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelut asiakkaan hoidosta palveluntuottajan kanssa käydään aina asiakkaan luvalla.

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan kilpailutusvaiheessa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan asiakaspalautteiden avulla.

9 Henkilöstö

Henkilöstösuunnitelma

Toimintayksikössä on yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Toimintayksikössä työskentelee 8 fysioterapeuttia, yksi kuntohoitaja ja kaksi toimintaterapeuttia.

Henkilöstöresurssia suunnitellessa otetaan huomioon yksikön palvelurakenne, palveluiden saatavuus sekä työn organisointiin liittyvät tekijät. Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti määrällisesti riittävän ja osaavan henkilöstön takaamiseksi.

Rekrytointi

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisesti. Työntekijöiden soveltuvuus, luotettavuus ja kielitaito arvioidaan rekrytointivaiheessa, jolloin myös tarkastetaan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Työntekijältä edellytetään tartuntatautilain 48 pykälän mukaista rokotussuojaa.

Osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytys: Toimintayksikön uudet työntekijät perehdytetään yksikkökohtaisten perehdytysmateriaalien avulla.

Kehityskeskustelut: Toimintayksikön lähiesihenkilö käy kehityskeskustelut henkilöstönsä kanssa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluyksikköpäälliköt seuraavat kehityskeskustelujen toteutumista.

Koulutukset: Henkilöstön koulutussuunnitelmat laaditaan vuosittain ja koulutuksiin tasapuolinen ja tarkoituksenmukainen osallistuminen tapahtuu esihenkilön koordinoimana. Täydennyskoulutusta järjestetään hyvinvointialueen yhteisen koulutussuunnitelman mukaisesti joko sisäisenä omana koulutuksena tai ulkoisina koulutuksina.

Henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutus: Koulutuksia järjestetään hyvinvointialueen tasoisesti.

Potilasturvaportti ja Duodecim oppiportti: Verkkopalvelun kursseista Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus on pakollinen välittömässä asiakas- ja potilastyössä toimiville. Oppiporttia käytetään aktiivisesti täydennyskoulutuksessa.

Ensiapukoulutukset: Ensiapukoulutuksia järjestetään lakisääteisesti 3 vuoden välein.

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset): Hyvinvointialueella on käytössä yhteinen lääkehoidon LOVE-koulutusalue. Hyvinvointialueella on yhteistyössä Uudenmaan lääkehoitolupatyöryhmän kanssa määritelty laillistettujen ja nimikesuojattujen teoriaopintojen, ja käytännön näyttöjen suorituskriteerit lääkehoitolupaan liittyen.

Työturvallisuuskoulutukset: Alkusammutuskoulutuksia on järjestetty terveysasemalla vuosittain, joihin on myös kuntoutuksen henkilökunta osallistunut. Turvallisuuskävelyjä tehdään

vuosittain kuuluen myös uuden työntekijän perehdytykseen. Poistumisharjoitukset ovat olleet osana koko rakennuksen henkilöstön poistumisharjoituksia.

Opiskelijoiden ohjauksen toteutus: Toimipisteissä on nimetyt opiskelijavastaavat, jotka tekevät yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Jokainen terapeutti osallistuu opiskelijaohjaukseen vuorollaan.

Koulutukseen osallistuminen tulee aina suunnitella ja sopia esihenkilön kanssa. Yksikön ajantasaista osaamista seurataan muun muassa henkilöstön osaamismatriisien avulla.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työntekijöiden hyvinvointi on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluevaltuuston strateginen linjaus. LUVN:n hyvinvointi koostuu: oikeudenmukaisesta ja ammattitaitoisesta johtamisesta, hyvinvoivasta työntekijästä, osaamisen jatkuvasta kehittämisestä sekä osallistavasta ja valmentavasta työkuultuurista. Näille neljälle osa-alueelle on erilliset toimenpidesuunnitelmat. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. Pulssi-kyselyillä, Kunta10 -tutkimuksella, erilaisilla HR-mittareilla esim. henkilöstön vaihtuvuus, sairauspoissaolot, ylityökertymät ja työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset.

Työntekijän työkyvyn tukemiseen on LUVN:lla käytössä aktiivisen tuen malli. Aktiivisen tuen mallissa on kyse työhyvinvoinnin edistämisestä ja työkyvyn parantamisesta. Toimenpiteillä pyritään tukemaan työkykyä, ennaltaehkäisemään sairauspoissaoloja ja ehkäisemään työkyvyttömyyttä. Keskiössä on työntekijän ja esimiehen välinen avoin keskustelu kaikista työntekoon vaikuttavista kysymyksistä. Aktiivisen tuen malli koostuu kolmesta eri osa-alueesta: varhainen tuki, tehostettu tuki ja paluun tuki.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Mehiläinen. Toiminnan tavoitteena on ehkäistä työhön liittyviä sairauksia ja tapaturmia sekä ylläpitää työntekijöiden terveyttä ja työ- ja toimintakykyä. Tämän lisäksi tavoitteena on myös edistää työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä työyhteisöjen toimintaa.

Käytössä on ennaltaehkäisevä ja työkykyä tukeva toiminta sekä yleislääkäritasoinen sairaanhoito. Työterveyshuollossa on moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työpsykologi ja työfysioterapeutti.

Työsuojelu on lakisääteistä toimintaa, jonka tavoitteena on taata turvalliset ja terveelliset työolot ennaltaehkäisemällä työtapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat työturvallisuuden riskienarvioinnin tekemisestä ja sen päivittämisestä, työolojen muuttuessa tai ainakin vuosittain. Riskien kartoitus tapahtuu HaiPro-järjestelmässä. LUVN:n henkilöstö voi tehdä työturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmään tapahtumista, jotka aiheuttivat tai voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa henkilöstölle.

Yleisimmät työturvallisuusriskit ja niiden hallintakeinot on kuvattu yksiköiden riskien arvioinnissa.

Henkilökunnan rokotukset

Henkilökunnan rokotussuoja liittyy sekä potilas- että henkilöstön omaan turvallisuuteen. Tartuntatautilain 48 pykälä koskee niitä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita. Henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistaminen on lähiesihenkilöiden vastuulla. Henkilöstön rokotusturvan varmistaminen tapahtuu yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto (Mehiläinen) vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijöiden rokottamisesta toimialasta ja kotipaikkakunnasta riippumatta. Ammattinsa kautta rokotettavat saavat vuorollaan kutsun rokotuksiin esihenkilöidensä kautta. Riskiryhmiin kuuluvien tulee varata aika itse suoraan työterveyshuollosta.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

Kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja käytön periaatteista
Toimipisteessä sijaitseva apuvälinevarasto on sekä apuvälinehenkilöstön, että terapeuttien käytössä. Varaston apuvälineet järjestelty niin, että kulkeminen mahdollistuu apuvälineiden väleissä sekä varastointi toteutettu niin, ettei putoamisia tasoilta ei pääse tapahtumaan. Fysioterapian tilat ovat turvalliset asiakkaille ja henkilökunnalle ja niissä ei käytetä tai säilytetä vaarallisia kemikaaleja.
Teknologiset ratkaisut
Käytössä hätäpainikejärjestelmä. Järjestelmän toimivuutta testataan kuukausittain ja toimiminen hätätilanteissa on sovittu ja henkilökunta on perehdytetty asiaan. Sähkökatkoissa järjestelmät ovat varageneraattorin piirissä.
Kiinteistönhuolto ja tukipalveluratkaisut
Toimitilojen siisteydestä vastaa siivouspalvelut ja henkilökunta. Kiinteistöhuolto on järjestetty ostopalveluna.

11 Dokumentointi, tietosuoja ja tietoturva

Dokumentointi
Käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä. Uudet työntekijät saavat perehdytyksen järjestelmään.
Asiakas- ja potilastietojen käsittely
Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset. Työntekijä noudattaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita ja säännöksiä. Jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset potilastietojärjestelmiin. Tietosuojan tasoa nostetaan työntekijöiden perehdytyksen ja koulutuksien avulla, käyttöoikeuksien rajaamisella, käytönvalvonnalla sekä ohjeistuksilla. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereissä olevia potilastietoja.
Tietoturva ja tietosuoja
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi. Hyvien käytänteiden mukaisesta tietoturva- ja tietosuojaturvallisuuden huomioimisesta ohjeistetaan henkilöstöä LUVN intranetissä (Tietosuoja ja tietoturva). Tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät intranetistä. Hyvinvointialueen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan LUVN intranetistä löytyvän linkin kautta. Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan. Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat tenttien suorittamisesta.
Etä- ja digipalvelut
Kuntoutuksen etävastaanotto on videovastaanotto tai puhelu, joka sisältää kuntoutuksen ammattilaisen antamaa ohjausta, neuvontaa, arviointia, kuntoutusta ja kuntoutuksen edistymisen seuranta. Asiakasta ohjeistetaan etävastaanottojen palveluiden käytössä.

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimintayksikön omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat toimintayksikön toiminnan kehittämistä.

13 Muutosloki

Päivitys	Aiheen otsikko ja kuvaus	Päivittäjä N.N.
Pvm.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita.
Pvm.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita.
Pvm.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita.
Pvm.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita.