



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Kotona asumisen tuki Etelä-Espoo ja Kirkkonummi

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
2.4	Muistutusten käsittely	16
2.5	Henkilöstö	17
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	23
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	26
2.8	Toimitilat ja välineet	29
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	30
2.9.1.	Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:	35
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	36
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	37
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
3	Omaavalvonnan riskienhallinta	39
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	39
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	40
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	44
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	46
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	46
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	47
4.1	Toimeenpano	47
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	48

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Etelä- Espoon ja Kirkkonummen kotihoito.

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot (ml.

terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot): Palvelulinjajohtaja Timo Turunen Palveluyksikköpäällikkö Hanna Leván 0401269777, kotihoidon johtava ylilääkäri Mari Huotari 0406368925

Tarvittaessa yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot:

Taulukko 1 Palveluyksikön palvelupisteet

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Kirkkonummen kotihoito	Janette Räisänen, Anu Sireeni	Janette Räisänen 0401269789, Anu Sireeni 04015048717,
Espoonlahden kotihoito	Jaana Henriksson aluevastaava	0503604268
Matinkylä- Olarin kotihoito	Katri Piispanen vs.aluevastaava	0406393746
Tapiolan kotihoito	Eija Koskinen aluevastaava	0406466571
Idän alueen päivätoiminta	Virpi Sandholm Vs aluevastaava ad.31.12.24 Mirja Riihinen Päivätoiminnan aluevastaava	0403546602 0438273389

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Leppävaaran Kuntouttava päivätoiminta Leppävaaran Elä ja asu -seniorikeskus Säterinkatu 3 02600 Espoo		046-8771213
Taavin kuntouttava päivätoiminta Nauhakuja 2 02180 Espoo		040-5466179
Kauklahden Kuntouttava päivätoiminta Kauklahden Elä ja asu -seniorikeskus Hansakartano 4 02780 Espoo		043-8247208
Kauniaisten Kuntouttava päivätoiminta Villa Breda Bredantie 16 02700 Kauniainen		040-5067687
Kirkkonummen Kuntouttava päivätoiminta Hyvinvointikeskus / Gubbelandet Jokiniityntie 2 02400 Kirkkonummi		040-1269615

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omaavontasuunnitelman kattamat palvelut:

Kotihoito, kuntouttava päivätoiminta, tukipalvelut

Palveluyksikön asiakasmäärät: Säännöllinen kotihoito 868 ja tilapäinen kotihoito 181. Tiedot Elokuulta 2024

Palvelujen tuottaminen: Palvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai asiakas voi saada niiden hankkimiseksi palvelusetelin. Kotihoitoa, kotikuntoutusta ja kuntouttavaa päivätoimintaa voidaan toteuttaa myös etäpalveluna. Kotihoidon palvelut tuotetaan läsnä- ja etäpalveluna asiakkaan kotiin. Kuntouttava päivätoiminta tuotetaan taulukossa 1. luetelluissa palvelupisteistä. Asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut tuotetaan ostopalveluna.

Lääkäripalvelut: Kotona asumisen tuen -linjan lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana tai palveluntuottajille ulkoistettuna. Tarkemmat tiedot näiltä osin löytyvät seuraavien yksiköiden omavalvontasuunnitelmista: Ikääntyneiden palvelulinjan Geriatriset ja palliatiiviset palvelut ja Sosiaali- ja terveyspalveluiden Avosairaanhoidon palvelut.

Toiminta-ajatus: Kotona asumista tukevien palvelujen toiminta-ajatus on tarjota ikääntyville, vammaisille ja muille kotona asumisen tuen apua tarvitseville mahdollisuus asua kotonaan mahdollisimman pitkään, turvallisesti ja hyvinvoivana. Tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua tarjoamalla heidän tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisesti räätälöityjä hoito- ja tukipalveluita. *Tämä voi sisältää mm. terveydenhuoltoa, lääkityksen hallintaa, päivittäisissä toiminnoissa avustamista, sosiaalista tukea ja kuntoutusta.* Toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakkaiden toiveita ja elämäntapaa kunnioittavaa. Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät.

Kotona asumista tukevien palvelujen toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön ja laatusuositukseen.

Toimintaperiaatteet:

1. **Asiakaslähtöisyys:** Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan.
2. **Toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen:** Palvelut toteutetaan siten, että ne tukevat asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.
3. **Yhdenvertaisuus:** Palvelut järjestetään yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkailla.
4. **Vastuullisuus:** Palvelut tuotetaan sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tulee olla asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat: Kotona asumisen tuessa edellytetään, että asiakas saa hänelle kuuluvat kotiin annettavat palvelut oikea-aikaisina ja riittävinä yksilöllisen tarpeensa mukaisesti. Palvelu tuotetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla asiakaslähtöisesti, laadukkaasti, turvallisesti ja tehokkaasti. Palvelun tuottaa osaava henkilöstö, jonka määrä ja osaaminen vastaavat asiakastarpeita. Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2 Kotona asumisen tuen laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimus 1: Palvelut ovat <u>asiakslähtöisiä ja yhdenvertaisia</u>
1. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään yhdenmukaisia menetelmiä, mittareita ja myöntämiskriteerejä, jotka huomioivat yksilölliset tarpeet. 2. Palvelu perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perustella laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa ilmenee asiakkaan arvio palveluidensa tarpeesta sekä asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet. Suunnitelma on aina ajan tasalla. 3. Palvelun aikana ylläpidetään toimintakykyä ja kuntoutumista, edistetään hyvinvointia ja terveellisiä elämäntapoja ja ennakoidaan muutoksia, jolloin voidaan viivästyttää raskaiden palvelujen tarvetta. Lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen. 4. Palvelun aikana huomioidaan perus- ja ihmisoikeudet, asiakkaan näkemykset, osallisuus ja toimijuus. ▪ Asiakkaan tarpeet, toiveet ja arvot huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. ▪ Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa ja päätöksentekoon.
Laatuvaatimus 2: Asiakas saa hänelle myönnetyt palvelut tarpeidensa mukaisesti.
1. Asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu. 2. Kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen vastaa kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista. 3. Reittisuunnittelu kohdentaa henkilöstöä hyvin. 4. Mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön.
Laatuvaatimus 3: Palvelut toteutetaan turvallisesti
1. Henkilöstö tunnistaa huoli-, vaara-, epäkohta- ja paloriski-ilmoitustilanteet ja tietää viranomaisen velvollisuuden ilmoitusten tekemiseen. Ilmoitukset käsitellään palvelupisteissä säännöllisesti henkilöstön kanssa, vaaratapahtumista opitaan ja kehitystoimia seurataan. 2. Asiakas saa palvelua sovitusti ilman katkoksia.

3. Asiakkaan **tiedot siirtyvät asianmukaisesti hoidon jatkuvuuden takaamiseksi** hänen siirtyessä palveluihin, palveluissa tai niistä pois.
4. **Lääkehoito** toteutetaan Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
5. **Laiteturvallisuus ja teknologian hallinta** toteutetaan Laiteturvallisuussuunnitelman ja erillisten jatkuvuudenhallintasuunnitelmien mukaisesti.
6. Henkilöstö on koulutettu **häiriötilanteiden ja kriittisten tilanteiden varalta** Valmius- ja varautumissuunnitelmien ja perehdytysohjelman mukaisesti ja heillä on käytettävissään riittävä ohjeisto.
7. **Hygieniaohteita** noudatetaan ja ne ovat ajan tasalla.
8. **Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita** noudatetaan.
9. Palvelutarvetta arvioitaessa selvitetään asiakkaan kanssa **kodin turvallisuus ja apuvälineiden tarve**. Selvitetään **Turva-**
auttamispalvelun ja turvalaitteiston soveltuvuus, järjestetään käyttöönoton opastus ja tuki ja varmistetaan, että asiakas osaa käyttää laitteistoa.

Laatuvaatimus 4: Palvelut tuottaa henkilöstö, jonka määrä ja osaaminen vastaavat asiakastarpeita.

1. Henkilöstöä on **riittävästi**.
2. Henkilöstö on **pätevää**.
3. Henkilöstön **kielitaito** vastaa työtehtävien hoitamisen edellyttämää tasoa.

Laadunhallinnan työkalut:

- Asiakassuunnitelmat
- RAI arviointivälineistö
- Asiakastyytyväisyyskyselyt j.2.vuosi (THL)
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi:
 - Sosiaali- ja terveystieteiden myöntämisen perusteet ikääntyneiden palveluissa
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Laiteturvallisuussuunnitelma
 - Tietoturvasuunnitelma (tulossa)
 - Valmiuden- ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)

- Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten: etälaitteet, lääkeautomaatit, asiakas- ja potilastietojärjestelmien ohjeet
- Kriittisten tilanteiden ohjeet: Asiakasta ei tavoiteta, Asiakas on kadonnut

Laadunhallinnan mittarit:

Asiakaslähtöisyyden ja yhdenvertaisuuden omavalvonnan laatumittarit:

- Palvelut on myönnetty palvelujen myöntämisen perusteiden mukaisesti: ADL-H $\geq$ 2 tai CPS $\geq$ 2 tai MAPLe_5 $\geq$ 3
- Asiakas on osallistunut RAI arviointiin (RAI)

Laadukkaan hoidon omavalvonnan laatumittarit (RAI vertailutieto).

Tavoitetasot, joiden alle tulee jäädä, määritellään valtakunnallisen tason ja mahdollisesti verrokkihyvinvointialueiden tulosten perusteella (määrittelemättä):

- Tahaton painon lasku %
- Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu %
- Lääkehoidon kokonaisarviointia ei ole tehty viimeisen 6 kk aikana %
- Kaatuminen 90 vrk aikana %
- Päivystyskäynti 90 vrk aikana %
- Kuntoutumisen mittari tulossa myöhemmin.

Henkilöstön riittävyyden seurannan omavalvonnan mittarit:

- Asiakastyöhön käytetty aika (% työajasta) on lähihoitajalla 50—55 %
- Suunniteltujen ja toteutuneiden asiakastuntien määrä vastaa toisiaan
- Henkilöstön määrän ja poissaolojen kk seuranta

Palveluiden turvallisuuden omavalvonnan seurannan mittarit:

- Lääkitysturvallisuuden omavalvonnan mittarit sisältyvät Lääkehoitosuunnitelmaan (sisäinen linkki)
- Laiteturvallisuuden omavalvonnan mittarit sisältyvät Laiteturvallisuussuunnitelmaan (sisäinen linkki)

Asiakastyytyväisyyden seurannan omavalvonnan mittarit (tulossa HVA)

Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden

varmistaminen palveluyksikössä: Laatu varmistetaan edellä

kuvatuilla laadunhallinnan työkaluilla, menetelmillä ja mittareilla sekä taulukon 2 turvallisuustoimenpiteillä. Palveluyksikön konkreettiset keinot laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi kuvataan tässä asiakirjassa kappaleissa 2.3—2.12 sekä kappaleessa

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.

Laadunhallintaa ohjaavat suositukset:

- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024—2027)
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026
- Käypä hoito -suositukset
- Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

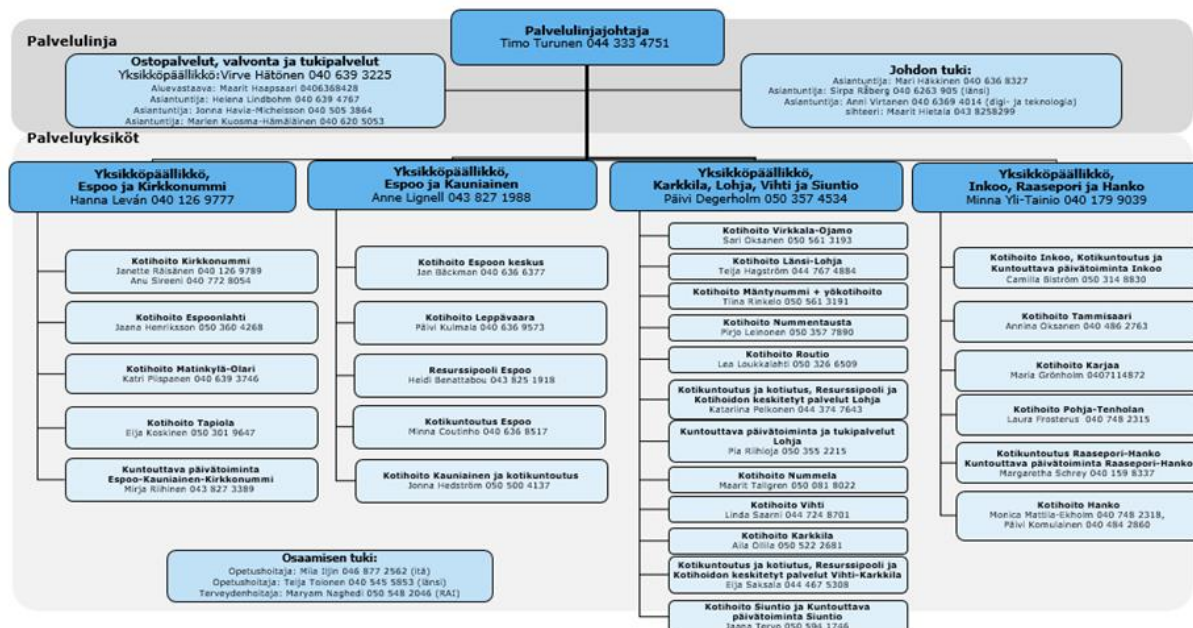
2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Kuvassa 1. on kuvattu organisaation johtamisrakenne. Omavalvonnan toteuttamisesta vastaa palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat vastaavat omavalvonnan toteutumisesta yksiköissä.

Kotona asumisen tuki



Kuva 1 Kotona asumisen tuen palvelulinjan johtamisjärjestelmä

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta

Palvelulinjajohtaja johtaa ja valvoo kotona asumisen tuen linjan palveluyksiköiden palvelutoimintaa kokonaisuudessaan. Palveluyksikköpäällikkö johtaa ja valvoo oman yksikkönsä palvelutoimintaa. Aluevastaavat johtavat ja valvovat omien palvelupisteidensä palvelutoimintaa sekä vastaavat laadusta, henkilöstöstä ja kehittämisestä kokonaisuudessaan. Palveluvastaavat ovat aluevastaavien alaisina toimivia lähiesihenkilöitä, jotka vastaavat resurssoinnista, henkilöstöhallinnollisista asioista sekä päivittäisjohtamisesta. Esihenkilörakenne on Etelä Espoon yksiköiden osalta muuttumassa käynnissä olevien yhteisneuvotteluiden aikana. Kotona asumisen tuen linjalla Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut palveluyksikkö vastaa linjan sisäisestä valvonnasta ja valvonnallisesta ohjauksesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laatuysikkö vastaa kokonaisuudessaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden palvelulinjojen valvonnallisesta ohjauksesta.

Palvelulinjajohtaja saa Etelä Espoon tilannekuvapäivityksen viikoittain palveluysikköpäällikön raportoimana palvelutuotannon valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (=PAVAT) tilannekuvaraportoinnin yhteydessä sekä viikoittaisissa johtoryhmä- ja työryhmäkokouksissa. lisäksi johtoryhmän kesken pidetään kuukausittainen (=TAHTI) palaveri sekä tuottavuustyöpaja sekä talouden seuranta. Palvelulinjajohtaja ja palveluysikköpäällikkö käyvät kuukausikeskustelun palveluysikön taloudesta ja muista ajankohtaisista asioista. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään linjajohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Palveluysikön johtoryhmä pidetään kerran viikossa palveluysikköpäällikön ja aluevastaavien kesken. Palveluysikköpäällikkö käy aluevastaavien ja palveluvastaavien kanssa yksikön asiat läpi kahden viikon välein, ja tarvittaessa on yhteydessä soitoin sekä etäpalaveriin. Näiden lisäksi palveluysikkö päällikkö yhdessä aluevastaavien kanssa järjestävät työpajoja, kehittämispäiviä ja sisäistä koulutusta.

Etelä-Espoon ja Kirkkonummen sekä Pohjois- Espoon ja Kauniaisten kesken pidetään muutaman kerran vuodessa laajennetut johtoryhmät. Näihin osallistuu myös kotona asumisen tuen linjan asiantuntijoita ja idän alueen opetushoitaja. Lisäksi kotona asumisen tuen linjan yhteiset esihenkilöiden kehittämispäivät pidetään muutaman kerran vuodessa palvelulinjajohtajan koolle kutsumana.

Etelä -Espoon ja Kirkkonummen palveluysikön palveluysikköpäällikkö osallistuu oman alueensa henkilöstökokouksiin vähintään kahdesti vuodessa sekä vierailee palvelupisteissä aina tarpeen mukaan. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään palveluysikköjohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Aluevastaavat työskentelevät fyysisesti palveluysiköissään virka aikaan Yksiköissä pidetään säännöllisesti tiimipalavereita, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita, asiakasasioita ja mahdollisia vaaratapahtumia.

Lisäksi vaaratapahtumista ja ilmoituksista keskustellaan esihenkilön toimesta tiimeissä aina kun ilmoitus on tehty.

Palveluysikköpäälliköt Etelä Espoo-Kirkkonummi ja Pohjois -Espoo-Kauniainen sijaistavat toisiaan ja aluevastaavia sijaistaa tarvittaessa palveluvastaava tai toinen aluevastaava. Yksi aluevastaavista (Kirkkonummen aluevastaava) on nimetty päällikön kakkossijaiseksi. Ykkössijaisena toimii Pohjois Espoo-Kauniainen palveluysikön päällikkö. Kirkkonummella on aluevastaavaa toisinaan sijaistanut myös vastaava sairaanhoitaja.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon: Palveluihin ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä on hakeutunut sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arviointiin. Arviointi käynnistyy myös esimerkiksi sairaalasta kotiutuessa, jolloin asiakkaan kanssa on arvioitu, että hän tarvitsee säännöllistä apua toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaista elämän toiminnoista. Palvelutarpeen arviointi voi käynnistyä myös ilmoituksen perusteella (ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta).

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa Seniori-info ja sairaalasta kotiutuvien osalta kotiutumisesta vastaava yksikkö. Palveluntarve arvioidaan yhdenmukaista arviointipohjaa, RAI-arviointivälineistöä ja tarpeen mukaan muita mittareita hyödyntämällä. Edellytys hoitoon pääsulle on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen. Palvelut käynnistetään mahdollisimman pian kiireellisissä tilanteissa.

Espoo-Kirkkonummi sekä Espoo - Kauniainen alueella asiakas tulee palveluiden piiriin kotikuntoutuksen kautta tai joissakin sovituissa tapauksissa seniori infon ohjaamana suoraan säännölliseen kotihoitoon.

Periaatteena on, että yhteydenotot tulisivat kotikuntoutukseen yhden kontaktin kautta. Kotikuntoutukseen ohjaututaan sairaaloista ennen kotiutumista, kotihoidon tai muun terveydenhuollon ammattilaisen kautta ja huoli-ilmoituksen kautta. Seniori info ohjaa asiakkaat asiakkaita tarvittaessa arviointijaksolle. Tukipalveluiden tarvetta arvioidaan myös kotikuntoutuksessa tai säännöllisessä kotihoidossa terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta. Seniori-infon alueellinen asiakasohjaus vastaa sosiaalihuoltolain mukaisesta laaja-alaisesta palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksenteosta. Asiakasohjaukseen tullaan joko neuvonnan tai muun ammattilaisen ohjaamana. Asiakasohjauksen tehtäviin kuuluvat ikääntyvien palveluneuvonta, palvelutarpeen selvittäminen, palvelusuunnitelman tekeminen, palveluiden käynnistäminen ja palvelupäätösten teko.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus: Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan kotona ja tehdään hänen kanssaan yhteistyössä. Paikalla voi olla myös omainen. Omainen otetaan keskusteluun mukaan mahdollisuuksien mukaan. Säännöllisen kotihoidon ja kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja se toteutumista ja palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti myös hoitohenkilöstön toimesta asiakkaan käyntien yhteydessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakas allekirjoittaa hoito ja palvelusuunnitelman ja saa siitä oman kappaleen kotona säilytettäväksi.

Asiakkaalle annetaan häntä itseään koskevaa tietoa, jotta hän voi vaikuttaa omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan nimeämälle omaiselle, läheiselle tai lailliselle edustajalle voidaan antaa myös tietoja koskien asiakkaan hoitoa ja palveluita. Asiakaskirjauksia asiakas voi saada kirjallisen pyynnön perusteella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Palveluyksiköissä käydään keskustelua ammatillisesta kohtaamisesta ja -käyttäytymisestä esihenkilöiden toimesta tarvittaessa sekä yhteisissä aluekokouksissa ja tiimikokouksissa. Haastavia asiakastilanteita käydään läpi ja yritetään löytää ratkaisuja yhteisissä viikkopalavereissa.

Asiakkaan taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan asiakkaan tai omaisen kanssa keskustelemalla ja säännöistä muistuttamalla. Aluevastaava toimii usein yhteyshenkilönä tiimin sairaanhoitajan kanssa haastavissa asiakastilanteissa.

Yksikön työntekijän taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen tai kirjauksiin esihenkilön tulee puuttua mahdollisimman pian.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua esimerkiksi omaisen tai läheisen toimesta, tulee hänen tehdä siitä valvontalain 29 § mukainen ilmoitus (Spro). Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan epäkohtia esille matalalla kynnyksellä, rakentavasti ja rohkeasti. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.2

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu verkkosivuilla

(<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi yksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Asiakas tai hänen edustajansa voi olla myös yhteydessä suoraan häntä hoitavaan ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä palautteen antamiseksi. Ohjaus tapahtuu suullisesti asiakaskäynneillä tai puhelimitse.

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori sosiaali- ja potilas asiamiehet eeva Peltola ja Terhi Willberg p. 029 151 5838.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja

toteutumisen varmistaminen: Kotona asumisen tuessa asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.

Asiakkaan näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan ja hänen toiveensa ja mielipiteensä otetaan huomioon palvelun eri vaiheissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen on pääsääntöisesti pieniä arjen tekoja. Asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä ja omaa hoitoa koskevia valintoja. Hänelle annetaan omaa hoitoa koskevaa tietoa, ohjausta ja neuvontaa riittävän selkeästi. Asiakkaan asioita käsiteltäessä asia on ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet: Kotona asumisen tuessa itsemääräämisoikeuteen puuttuminen on lähtökohtaisesti ennakoivia toimenpiteitä. Asiakasta ohjataan laatimaan edunvalvontavaltuutus ja tarvittaessa muita valtuutuksia, hoitotahto ja testamentti hyvissä ajoin, jotta mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Ennakoivia toimia ovat myös ajoterveysilmoitus ja paloturvallisuusilmoitus tilanteen niin edellyttäessä. Tarvittaessa edunvalvontailmoitus tehdään suoraan Digi- ja väestövirastoon.

Itsemääräämisoikeuteen puuttuminen ja sen rajoittaminen:

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Kotona asumisen tuessa ei ole mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä. Kuitenkin palvelun laadukas ja turvallinen toteuttaminen edellyttää sekä asiakkaalta että hoidon toteuttajalta yhteisiin pelisääntöihin sitoutumista, jotka on kirjattu Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteisiin.

Asiakkaan kanssa keskustellaan palvelun toteuttamisesta ja erilaisista tavoista järjestää palveluita. Kokonaisuudesta pyritään saamaan yksilöllinen ja huomioiman asiakkaan tarpeet sekä toiveet. Asiakkaan toiveita ja tarpeita pyritään huomioimaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Ensisijaisesti huomioidaan ikääntyneen oma mielipide. Palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Mikäli asiakas kieltäytyy palvelusta tai hänen hoidossaan ilmenee haasteita, viedään asiakkaan asia moniammatilliseen Seniori-infon kanssa pidettävään asiakasyhdyspintapalaveriin, jossa pyritään ratkaisemaan tilanne asiakkaan etu huomioiden.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan asiakassuunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat palveluyksikössä:

Asiakkaan palvelutarpeen sekä hoidon tarpeen arviointi ja seuranta on osa päivittäisiä käyntejä. Asiakkailla, joilla on käyntejä vain esimerkiksi lääkeautomaatin täytön yhteydessä tai suurin osa palvelusta on etäpalvelua, tiimin sairaanhoitaja suunnittelee erikseen arviointikäynnit säännöllisesti. Sovitut muutokset kirjataan asiakas ja potilastietojärjestelmään. Omaista pyritään informoimaan muuttuneista palvelutunneista.

Tiimissä omahoitaja tuo esille muuttuvia tarpeita palvelutunneista joko yhteisissä asiakaspalavereissa tai suoraan tiimin sairaanhoitajalle. Tuntimuutokset tehdään joko sairaanhoitajan toimesta tai keskitetysti toimistolähihoitajan toimesta.

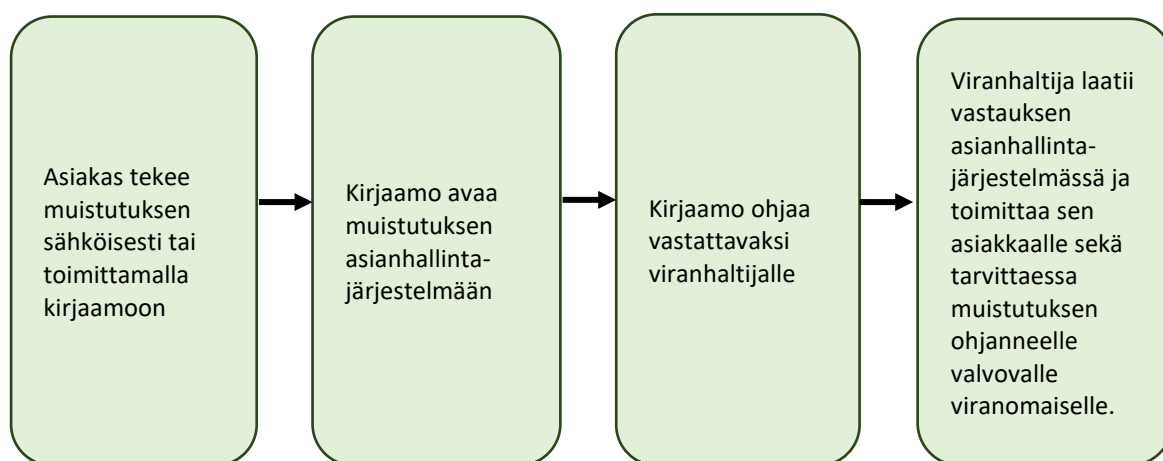
Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI arviointivälineistöä (Vanhuspalvelulaki 15 a §). Palvelupisteissä on nimetyt RAI vastaavat, jotka antavat työntekijöille tukea arviointien tekemisessä. Tarvittaessa myös RAI erityisasiantuntija auttaa palvelupisteiden työntekijöitä RAI:n käytössä. Aluevastaavat seuraavat RAI arviointien toteutumista palvelupisteissään RAI ohjelmistosta. RAI arviointien toteutumista

tarkastellaan myös muutaman kerran vuodessa palveluyksikköpäällikön, aluevastaavan ja RAI koordinaattorin kanssa

Aluevastaavat vastaavat yksikön asiakkuuksista, ajantasaisista palvelutunneista sekä oikea aikaisista palveluista.

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 2).



Kuva 2 Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija:

Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaava

Muistutusten käsittelyn menettelytavat:

Palveluyksikköpäällikkö laatii ja kokoaa muistutusvastauksen yhteistyössä kotona asumisen tuen linjan sihteerin, aluevastaavan ja palveluyksikön sihteerin kanssa. Palveluyksikköpäällikkö perehtyy saapuneeseen muistutusasiaan, ja pyytää yksikön aluevastaavalta selvitystä muistutuksessa olevista asiankohdista. Muistutusvastine tulee toimittaa muistutuksen tekijälle yhden kuukauden sisällä. Tarvittaessa muistutusvastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö. Muistutukset ja kantelut käsitellään Dynasty järjestelmässä.

Hallinnon sihteeri ilmoittaa ja sopii mahdollisista viiveistä muistutuksen tekijän kanssa. Hallinnon sihteeri toimittaa muistutusvastauksen muistutuksen tekijälle sovitulla tavalla sekä tallentaa sen ja kirjaa postitusajankohdan asianhallintajärjestelmään.

Aluevastaava käy muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet läpi yksikön henkilöstön sekä palveluvastaavien kanssa, jotta omaa toimintaa voidaan kehittää, korjata ja parantaa.

Muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet raportoidaan neljän kuukauden välein.

2.5 Henkilöstö

Tapiolan yksikkö: lähihoitajia 61, sairaanhoitajia 8.

Oppisopimusopiskelija lähihoitaja 1, toimistosihteeri 1, palveluvastaavia 2 ja aluevastaava 1

Matinkylä-Olarin yksikkö: lähihoitajia 40, sairaanhoitajia 7, toimistosihteeri 1 palveluvastaavia 2 ja aluevastaavia 1

Espoonlahden yksikkö: lähihoitajia 41, sairaanhoitajia 7, toimistosihteeri 1 palveluvastaavia 2, aluevastaavia 1

Kirkkonummen yksikkö: Lähihoitajia 62, Sairaanhoitaja 11, hoiva-avustajia 1, kotiavustajia 2, oppisopimus opiskelijat 2, toimistosihteeri 1, vastaava sairaanhoitaja 1, aluevastaava 2

Päivätoiminta: Lähihoitajia 13, vastaava ohjaaja 1, aluevastaava 1

Sijaisten käytön periaatteet: Kotihoidon määräaikaisten sijaisten käytössä huomioidaan talousarvioon määritellyt määrärahat. Sijaisia

käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman, opintovapaan tai sairausloman sijaisuuksissa.

Resurssin tarve määritellään työvuorolistojen valmistuttua ja tiedossa olevat edellä mainitut vapaat ja lomat ovat osana työvuorosuunnittelua. Sijaisten määrän tarvetta arvioidaan palveluvastaavien ja aluevastaavan yhteisissä palaverieissa. Koko resurssoinnin lähtökohtana on, että pyritään rekrytoimaan riittävä määrä vakituista henkilöstöä. Asiakkuuksia pyritään arvioimaan päivittäisessä työssä, koska asiakkaan palvelutuntien määrä vaikuttaa resurssien tarpeeseen. Tiedossa olevat sijaisuuden pyritään täyttämään. Äkillisiin poissaoloihin hankitaan sijaiset etupäässä omasta poolista. Jos sieltä ei ole mahdollista saada sijaista, voidaan omaa henkilöstöä kutsua ns. Hälytysrahalla vuoroon. Hälytysrahan maksamisen periaate on, että vuoro ei voi olla ennalta tiedossa. Tässä tarkoitetaan sitä, että resurssipuute ei ole ollut tiedossa yli kolmea päivää. Seuren kautta voidaan palkata myös pidempiin poissaoloihin. Ulkopuolisia palveluntuottajia on käytetty satunnaisesti esimerkiksi kesällä loma kautena. Vuokratyövoiman määrä on keskimäärin noin 100 vuoroa kuukaudessa kotihoidon palveluyksiköissä. Päivätoiminnassa Seurea käytetään vain satunnaisesti äkillisiin poissaoloihin.

Ammattioikeudet: Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Palvelupisteiden aluevastaavat varmistavat rekrytointien yhteydessä hakijoiden henkilöllisyyden, tarkistavat heidän todistuksensa sekä ammattioikeuksien voimassa olon JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista.

Henkilöstön kelpoisuuden varmistaminen: Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön

esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §). Työsopimuksiin kirjataan, mihin mennessä työntekijän on toimitettava voimassa oleva rikosrekisteriote aluevastaavan todennettavaksi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pyydetään huumausainetodistus satunnaisotantaa käyttäen vakituiseen virkaan/toimeen valitulta. Joka 10. hakuun laitettu rekrytointi valikoituu testauksen piiriin silloin, kun rekrytoidaan "LUVN:n huumausainetestaus tehtävänimikkeet"-listan tehtäviin. Työsopimukseen kirjataan vaadittava huumausainetestaus ja aikamääre mihin mennessä työntekijän on toimitettava todistus aluevastaavan todennettavaksi.

Kielitaitovaatimukset mainitaan jo rekrytointivaiheessa ja kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Täydennyskoulutukset: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 3). Tätä täydentää Kotona asumisen tuen täydennyskoulutukset (sisäinen linkki), joka yhdessä perehdytysohjelman kanssa varmistaa riittävän osaamisen Kotona asumisen tuen toimintaympäristössä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 4). Tätä täydentää Kotona asumisen tuen täydennyskoulutukset, joka yhdessä perehdytysohjelman kanssa varmistaa riittävän osaamisen Kotona asumisen tuen toimintaympäristössä.

Palveluysikköpäällikkö arvioi aluevastaavien osalta koulutustarpeista kehityskeskusteluiden yhteydessä sekä muun työarjessa tapahtuvan keskustelun perusteella täydennyskoulutustarpeet. Vastaavasti

aluevastaavat arvioivat oman henkilöstön osalta koulutustarpeet. Vähintäänkin tarvekartoitus tehdään tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä aina koulutustarpeiden muuttuessa esim. työtehtävien muuttumisen myötä.

Taulukko 3 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (Eduhouse)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Perehdyttäminen: Kotona asumisen tuessa toimii kaksi opetushoitajaa, jotka ovat laatineet yhteistyössä esihenkilöiden, henkilöstön ja asiantuntijoiden kanssa perehdytysohjelman. Perehdytysohjelma sisältää perehdytyskortit lähihoitajille, sairaanhoitajille ja sijaisille sekä kuukausittain toistuvat opetushoitajavetoiset perehdytysluennot. Perehdytysmateriaalit sijaitsevat Osaamisen sivustolla (sisäinen linkki). Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi perehdytys varmistaa, että uusi työntekijä:

- suorittaa tarvittavat luvat (lääkehoitoluvat, laiteluvat)
- suorittaa edellytettävät täydennyskoulutukset

- saa perehdytyksen lääkehoitosuunnitelmaan ja laiteturvallisuuteen (erilliset perehdytyskortit)
- todentaa kliinisen osaamisen
- saa perehdytyksen äkillisten tilanteiden toimintamalliin ja konsultointiohjeisiin
- perehtyy kotikäynnillä toimimiseen ja erityistilanteisiin
- perehtyy hygieniakäytänteisiin
- perehtyy tiedonkulun varmistamiseen ja kirjaamiseen
- perehtyy ilmoitusvelvollisuuksiin ja rooliinsa omavalvonnassa

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Perehdytyksen toteutukseen on käytössä Luvnin kotihoidon perehdytyspaketti niin Lähihoitajalle kuin sairaanhoitajalle. Uusityöntekijä osallistuu lisäksi perehdytysluennoille. Uusi työntekijä on toisen työntekijän mukana 1–2 viikkoa asiakastyössä sekä toimistolla. Perehdytysjaksoon kuuluu myös potilastietojärjestelmä koulutus sekä toiminnanohjaus järjestelmä koulutus. Mobiilin käyttöä harjoitellaan myös Esihenkilö järjestää tilaisuuden uusille omasta osuudestaan Uuden työntekijän suoritukset tulevat perehdytyspakettiin, johon ne kuitataan käydyiksi. Työntekijä myös velvollinen tiettyihin oppiportin koulutuksiin, joista saadut todistukset näytetään esihenkilölle. Koko perehdytysaika on 6 kuukautta sisältäen potilas- ja toiminnan ohjausjärjestelmän koulutuksen, lääkeluvat ja muita verkkokursseja. Työntekijä saa tarvittaessa lisätukea perehdytykseen ja koulutusten suunnitteluun, mutta huolehtii siitä myös itse

Työntekijän osaaminen huomioidaan työn suunnittelussa toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan avulla ja osaamista päivitetään, kun se on varmistettu (esim. lääkehoito, haavahoito ym.) Perehdytysuunnitelma sekä perehdytysmateriaali löytyy Intrasta KAT Osaaminen sivustolta.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden

seuranta: Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat noudattavat HR:n ohjeistuksia seuratessaan henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuutta. Palveluyksikköpäällikkö käy aluevastaavien kanssa osaamisen varmistamisesta ja koulutustarpeista koko henkilöstön osalta säännöllistä vuoropuhelua mm johtoryhmätyöskentelyn yhteydessä sekä yksikkötapaamisten yhteydessä. Koulutustarpeiden perusteella suunnitellaan koulutuskokonaisuuksia, jotka toteutetaan sisäisesti, sekä mietitään toimintatapoja, jossa henkilöstöä voidaan kouluttaa myös arjen keskellä. Koulutustarpeita suunnitellaan myös haipro ilmoitusten (2025 LARI ilmoitusten) perusteella. Sairaanhoidajan roolia henkilöstön kouluttajana vahvistetaan. Aluevastaavat käyvät työntekijöidensä kanssa säännöllisen tavoite- ja kehityskeskustelun vuoden 2024 aikana vähintään kerran vuodessa ja vuoden 2025 alusta alkaen vähintään kahdesti vuodessa. Tässä yhteydessä arvioidaan työntekijän osaamista ja työskentelyä suhteessa työtehtäviin.

Aluevastaava ottaa työntekijän kanssa puheeksi osaamiseen ja työskentelyn asianmukaisuuteen liittyvät asiat puutteita, jos epäkohtia havaitaan tai saatuaan palautteita työntekijästä omasta työyhteisöstä tai asiakkailta/omaisilta. Aluevastaava suunnittelee yhdessä työntekijän kanssa, miten osaamisen puutteet tai epäasiallinen työskentely voidaan korjata. Aluevastaava seuraa ja varmistaa, että työntekijän toiminnassa tapahtuu yhdessä sovittu muutos. Aluevastaava kiinnittää huomiota myös positiivisen ja kannustavan palautteen antamiseen. Epäasiallisessa toiminnassa puheeksi ottamisen lisäksi voidaan käyttää myös työnjohdollista menettelyitä kuten huomautusta tai kirjallista varoitusta. Työntekijä voidaan ohjata myös työterveydenhuollon piiriin, mikäli ilmenee huoli työntekijän terveydellisestä tilanteesta.

Opiskelijat: Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perekäytöksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa

ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa. Aluevastaava vastaa siitä, että sijaistavien opiskelijoiden perehdytykseen kiinnitetään erityistä huomiota ja ohjaaja nimetään kirjallisesti. Aluevastaava varmistaa, että heille on nimetty jokaiseen työvuoroon omassa palvelupisteessään ohjaaja ja että opiskelija saa ohjaajan kiinni työvuoron aikana vähintäänkin puhelimitse. Opiskelijat toimivat voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Erityislainsäädännön vaatimukset: Kotona asumisen tuen palvelupisteissä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksiköt palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelujen tarvetta. Jos kotikäyntejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön johtajalle. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301).

Riittävän henkilöstön varmistaminen: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palveluyksikön aluevastaavat varmistaa henkilöstön riittävyyden viikoittain PAVAT-tilannekuvassa sekä johtoryhmätyöskentelyssä. Palveluyksikköpäälliköt ovat jatkuvassa ja välittömässä yhteydessä yksiköihin häiriötilanteissa. Häiriötilanteen sattuessa riittävä henkilöstö

turvataan joko oman henkilöstön lisätyöllä tai vuokratyövoimalla riippuen häiriön muodosta ja laajuudesta.

Riittävän henkilöstön turvaamiseksi palvelupisteet tekevät jokapäiväistä ja aktiivista yhteistyötä keskitetyn työnjaon kanssa. Esihenkilö on vastuussa riittävästä resurssista. Vakavista suuremmista puutoksista keskustellaan palveluyksikköpäällikön kanssa. Keskitetty työnjako on avainasemassa kohdentamaan resurssia tarkoituksenmukaisesti palvelupisteillä ja palvelupisteiden välillä kaikkina viikonpäivinä huolehtien myös asiakaskäyntien reititysten tarkoituksenmukaisuudesta ja tehokkuudesta.

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Viikonloppuisin työnjakajat voivat järjestää sijaisia äkillisiin puutoksiin tiedossa olevista suorista keikkatyöntekijöistä tai vakituisista työntekijöistä, mikäli poolia ei ole enempää jaettavissa ja työntekijöitä siirrettävissä palvelupisteiltä toisille tai reittien ja listojen tiivistäminenään ei riitä. Työvuorolistojen valmistuttua, lähiesihenkilön roolissa oleva varmistaa henkilöstön määrän suhteessa asiakkaiden palvelutunteihin ja varaa valmiiksi osan sijaisresurssia, jos näkee siihen tarvetta. Sijaisresurssia voidaan varata lähempänä työvuorolistan alkamistakin, kun nähdään reaaliaikainen asiakastilanne. Äkillisiin poissaoloihin voidaan pyytää hälytysrahalla omaa henkilöstöä.

Toimintamallit, miten asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Kotihoidon asiakkaan sairaalasta kotiutuminen pyritään tekemään ennakoidusti ja suunnitellusti arkipäivänä, jotta asiakkaan asianmukainen kotiutuminen ja hoidon jatkuvuus voidaan turvata. Espoo-Kauniainen-Kirkkonummi alueella toimii kotikuntoutuksen tiimit, jotka vastaanottavat uuden ja kotiutuvat asiakkaat. Palveluiden ja hoidon tarve arvioidaan kotikuntoutuksessa. Mikäli henkilöstötilanne on pidempään haastava, eikä uusia työntekijöitä saada rekrytoitua

riittävästi, voidaan ostopalvelun asiakkaiksi soveltuvia asiakkaita siirtää palveluyksikköpäällikön luvalla ostopalveluyksikön kanssa yhteistyössä yksityisille palveluntuottajille.

Mikäli henkilöstö ei riitä turvaamaan asiakkaiden kaikkia asiakassuunnitelmaan sovittuja palveluita, turvataan haastavimmissa tilanteissa asiakkaiden kriittisimmät avun tarpeet, kuten ravitseminen, lääkehoito ja hygienia. Haasteellisissa tilanteissa kuten kesäaikaa tai muu äkillisissä henkilöstövaje tilanteessa voidaan tiedottaa omaisia palvelutason laskusta. Joistain palveluita kuten peseytymispalvelut voidaan tällaisessa tilanteessa keskeyttää.

Palvelutuotannossa hyödynnetään myöntämisperusteiden mukaisesti etäkotihoitoa ja lääkeautomaatteja turvaamaan henkilöstön riittävyys niille asiakkaille, jotka tarvitsevat hoitajien kotikäyntejä avun saamiseksi.

Päivätoiminta osaltaan vastaa asiakkaiden kuntoutuksen tarpeisiin. Kuntouttavassa päivätoiminnassa ikääntyneille tavoitteena on kokonaisvaltaisten voimavarojen sekä sosiaalisen kanssakäymisen edistäminen. Toimintakykyä tuetaan monipuolisesti ja yksilöllisen suunnitelmaan mukaisesti. Kotona asumista pyritään palvelulla turvaamaan mahdollisimman pitkään. Päivätoimintaa myönnetään myöntämisen kriteereiden mukaan. Päivätoiminta on määräaikaista sekä tavoitteellista ja sen myöntämisestä tehdään sosiaalihuoltalain alainen päätös.

Laskutusajojen ja tiliöintien hoitumisen sekä tietopyyntöihin ja muistutuksiin liittyvien tietojen saamisen varmistamiseksi toimistosihteerit sijaistavat toisiaan lomansa ja vapaansa aikana. Sijaistamisen aikana sihteeri vastaa tehtävistään koko palveluyksikön osalta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan palveluiden määrä ja tarve määritellään ja kirjataan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaa päivitetään asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Asiakkaan tarvitsemat palvelut (käyntisisällöt) ja niiden ajoitus (aikaikkuna) nousevat työntekijöiden työpuhelimessa olevaan toiminnanohjausjärjestelmään, jonne työnjako on jakanut jokaiselle työntekijälle työvuorokohtaiset asiakaskäynnit. Työntekijä näkee jokaisen työvuoron alussa työvuoronsa asiakkaat, asiakaskäyntien ajat, reitityksen ja käyntisisällön.

Työnjako jakaa työt huomioiden asiakkaan käyntisisällön, työntekijöiden osaamisen ja rajoitteet. Esim. asiakkaan lääkehoitoa ei voi toteuttaa työntekijä, jolla ei ole nimenomaisia lääkelupia asiakkaan lääkehoidon toteuttamiseksi.

Asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa asiakkaan käyntisisältöjä tai käyntien määriä ja aikaikkunoita muutetaan tarvelähtöisesti. Asiakkaiden palveluiden määrä, käyntien sisällöt ja pituudet vaikuttavat työvuorokohtaisiin henkilöstötarpeisiin. Kotihoidon asiakkaiden palvelut pyritään järjestämään ensisijaisesti hyvinvointiteknologiaa (etäkotihoito, lääkeautomaatit) hyödyntäen, mikäli se on asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista lähtien mahdollista.

Asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä ja palvelutarpeen lisääntyessä pysyvästi (jatkuva ympärivuorokautisen palvelun tarve yli 55 h/kk) arvioidaan ja edistetään asiakkaan mahdollista siirtymistä asumispalveluun oikean palvelun piiriin, jotta asiakkaan hoito voidaan toteuttaa turvallisesti ja laadukkaasti. Seniori-info on laatinut kotihoidon asiakkaan siirtymisestä asumispalveluihin prosessikuvauksen ja tehtävänjaon, joka on hyväksytty Seniori-infon ja kotona asumisen tuen johtoryhmässä.

Espoo-Kirkkonummi alueella sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti virka aikana, mutta Kirkkonummella on viikonloppuisin aamuvuorossa päivystävä sairaanhoitaja. Akuuteissa tilanteissa lähihoitaja voi konsultoida myös liikkuva sairaala Liisaa. Palvelu tuotetaan sairaalapalveluiden puolelta, mutta on koko ikäihmisten palveluiden käytössä.

Kirkkonummella on oma yö hoitajien rinki, Espoossa yöhoito tuotetaan ostopalveluna.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja tuottajien kanssa:

Lääkäripalvelut: Kotihoidon ja geriatrinen poliklinikoiden ylilääkäri osallistuu kotona asumisen tuen linjan johtoryhmiin sekä palveluysikköjohtoryhmiin säännöllisesti. Espoo-Kirkkonummi alueella jokaisessa palveluysikössä on oma kotihoidon lääkäri. Osa kotihoidon asiakkaista on terveysaseman lääkärin hoidossa oman asuinalueensa mukaan.

Kotona asumisen tuen ja Seniori-infon yhteinen linjajohdon ja palveluysikköpäälliköiden johtoryhmä pidetään kerran kuukaudessa. Kotona asumisen tuen ja Seniori-infon palveluysikköpäälliköiden kesken kokoustetaan säännöllisesti. Aluevastaavien ja asiakkuuspäälliköiden kesken pidetään säännölliset esihenkilöpalaverit ja asiakkuuspäälliköiden, aluevastaavien, sairaanhoitajien ja mahdollisten muiden asiantuntijoiden kesken asiakasyhdyspintapalaverit. Esihenkilöpalavereissa käydään läpi yhteistyön toimivuuteen ja kehittämiseen liittyviä asioita ja asiakasyhdyspintapalavereissa käsitellään haasteellisia asiakastilanteita sekä vähän tai paljon palvelua saavien asiakkaiden tilanteita ja jatkosuunnitelmia.

Palveluysikköpäälliköt osallistuvat tarpeen mukaan yhdessä tai erikseen idän alueen yhteistyökokouksiin. Kokouksia järjestetään sairaalapalveluiden kanssa koskien kotiutusten sujumista, vammaispalveluiden kanssa koskien asiakkaiden prosesseja ja hoitovastuita. Hankkeen yhteydessä pilotoitu psykiatrinen sairaanhoitaja toimii yhdyshenkilönä mielenterveys ja päihdepalveluiden kanssa ja osaltaan raportoi hankkeen yhteydessä kehittämiskohteista ja yhteistyötarpeista.

Kotikuntoutuksen, etähoidon ja resurssipoolin yhteistyökokouksen toteutuvat säännöllisesti. Kun asiakas siirtyy kotikuntoutuksesta säännöllisen kotihoidon puolelle, on siirtymävaiheessa raportti hoitajien kesken. Kotisairaalan ja kotihoidon kesken raportoidaan hoitoringin ja tiimin kesken.

Asiakasyhdyspintapalaveriin osallistuvat alueilta vastuusairaanhoitaja ja aluevastaava. Sairaanhoitaja tekee potilastietojärjestelmään ajanvarauksen asiakkaan nimellä palvelupisteittäin

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluysikköjen kanssa:

Kotona asumisen tuen linjan palveluysikköpäälliköt tekevät yhteistyötä säännöllisten linjajohtoryhmien, tuottavuustyöpajojen, talouden seuranta (=TAHTI) palaverien, teknologiat palaverien ja eri projekteihin liittyvien palaverien puitteissa. Palveluysikköpäälliköt käyvät myös aktiivista keskustelua keskenään puhelimen, sähköpostin ja erillisten palavereiden välityksellä.

Palveluysikköpäälliköt ovat yhteydessä aktiivisesti keskenään ja pitävät palaverin vähintäänkin viikoittain. Sijaistamiskäytänteiden vuoksi palveluysikköpäälliköt ovat tietoisia toisen yksikön tilannekuvasta erityisesti sijaistamisten yhteydessä.

Lännen alueen palveluyksikköpäälliköiden kanssa ollaan yhteydessä johtoryhmissä ja työkokouksissa viikoittain, sekä tarvittaessa puhelimitse sähköpostilla tai teams-viestillä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kotihoidon palvelupisteiden toimitilat on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa. Asiakaskäyntejä toteutetaan pääsääntöisesti autolla, mutta myös kävelyreittejä on. Kotihoidon toimitiloissa tulee olla riittävät toimistotilat kirjallisia töitä varten, kokoustamistila, taukotila, saniteettitilat, varasto ja esihenkilölle erillinen työskentelytila. Keskitetyn työnjaon työntekijät ja toimistosihteerit tekevät työtään osittain etänä ja toimitilojen asianmukaisuuden varmistaa oma esihenkilö.

Poikkeuksena kotihoidon tiloihin, päivätoiminnan tiloissa tehdään asiakastyötä. Tilojen tulee soveltua liikuntarajoitteisille, niissä on oltava wc ja keittiötilat, sekä mahdollisuus kulkea pyörätuolilla. Vaikeasti muistisairaiden päivätoiminta järjestetään tiloissa, joissa on mahdollisuus lukita uloskäynnit ja valvoa asiakkaita muutoinkin. Kotihoidon autojen parkkipaikat on huomioitu niin, että hoitajilla on turvallista poistua ja mennä autoon myös iltaisin. Kotihoidon toimistoja ei ole merkitty näkyvästi turvallisuuden vuoksi. Toimitiloissa tulee olla riittävä määrä tietokoneita kirjallisia töitä varten. Varastojen koko on oltava riittävä, jotta vältetään varastoimasta käytäville hoitotarvikkeita. Lääkkeiden käsittelyä ja säilytystä varten on erillinen tila tai huone.

Toimitiloihin ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kotihoidon toimitiloissa ei lähtökohtaisesti käy ulkopuolisia toimijoita lukuun ottamatta niitä yhteistyökumppaneita, joilla on kulkulupa tiloihin. Asiakkaiden yksityisyyden suoja huomioidaan siten, ettei heitä koskevat tunnistetiedot ole yleisesti nähtävillä esim. huonetauluissa tai paperisissa tulosteissa.

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat mahdolliset sähkökatkot, haasteet verkkoyhteydessä, sisäilmahaasteet, tilan ahtaus ja rauhattomuus, sähköpyörien säilyttämiseen sekä kotihoidon piha-alueeseen ja pysäköintialueeseen liittyvät haasteet, kuten parkkipaikkojen riittävyys ja sijainti, piha-alueen kunnossapito talvisin.

Myös turvallisuus kotihoidon tiloista poistuttaessa muodostaa riskin, samoin puutteet autolla ajo taidoissa.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus:

Tietokoneen, puhelimen, tulostimen, kopiokoneen, käytössä olevien autojen ja sähköpyörien käytön opastus kuuluu työntekijän perehdyttämiseen. Huollot tilataan eri tahoilta riippuen minkä välineen huollosta on kysymys.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt:

Toimitiloihin liittyvissä epäkohdissa aluevastaava on viipymättä yhteydessä asianomaiseen tahoon. Verkkoyhteyshaasteissa tietohallintoon, siivouksen osalta siivouspalveluihin, sisäilman laadun ja kiinteistön toimivuuteen ja toimintaympäristöön liittyvissä kysymyksissä tilapalveluihin ja tarvittaessa kiinteistön omistajaan/huolto-yhtiöön. Aluevastaavat raportoivat haasteista palveluyksikönpäällikölle ja tarvittaessa palveluyksikönpäällikkö osallistuu asioiden selvittämiseen ja hoitamiseen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on nimetty lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilöksi aluevastaava. Lisäksi yksikössä on palvelupisteisiin

nimetty laitevastaava. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Palveluyksikössä käytössä oleva lääkinällisten laitteiden

seurantajärjestelmä: Laitevastaava varmistaa yhdessä aluevastaavan kanssa, että palvelupisteen käytössä olevat lääkinälliset laitteet on hankittu, rekisteröity, otettu käyttöön ja poistettu asianmukaisesti ja että laiterekisterissä olevien laitteiden tiedot ovat ajan tasalla (laitteet inventoitu vähintään kerran vuodessa), käytössä olevat lääkinälliset laitteet ovat CE-merkittyjä EU sääntelyn mukaisia ja käyttöympäristöönsä sopivia (mm. sähköturvallisuus huomioitu), laitteet ovat käyttökuntoisia, laitteiden käyttöönottotarkastukset ja määräaikaishuollot toteutuvat yhteistyössä laitteita huoltavan toimijan kanssa valmistajan ohjeistuksen mukaisesti, lääkinälliset laitteet

korjataan ja huolletaan oikea-aikaisesti ja laitevalmistajan antamat ohjeet ylläpidosta (esim. kalibroinnit) toteutuvat.

Yksikön laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät:

Laitevastaava varmistaa yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta (sisältäen eri ammattiryhmät) on saanut riittävän perehdytyksen yksikön yleiseen laiteturvallisuuteen sekä koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön tehtäviensä mukaisesti. Vuonna 2025 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tasolla otetaan käyttöön riskien- ja pätevyyksien hallintajärjestelmä, johon osaamisen varmistaminen jatkossa dokumentoidaan.

Kotona asumisen tuen linjalla koulutusta ja osaamisen näyttöjä edellytettävät laitteet on lueteltu perehdytyskorteissa.

Laiteturvallisuuden perusteiden perehdytyksen tulee sisältää lainsäädännön asettamat vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle ja laitteiden hallintaan liittyvät toimintaohjeet, menettelytavat ja prosessit.

Laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Tietoturva viittaa toimenpiteisiin, joilla suojataan tietoja, palveluita, järjestelmiä ja tietoliikennettä riskeiltä sekä tavallisissa että poikkeusoloissa. Tietoturvan keskeiset periaatteet, kuten tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys, ovat tärkeitä. Ne takaavat, että kaikki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelut käyttävät tietoja turvallisesti ja suojattuna vahingoilta. Tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää asianmukaisten hallintakeinojen käyttöönottoa, mukaan lukien politiikka- ja ohjeasiakirjat, prosessit, organisaatorakenteet sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa periaatteellisia ja käytännön toimia tietoturvariskien hallintaan ja tietoturvatason ylläpitoon.

Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatoiminta perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin.

Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön

asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaamisen

varmistaminen: Palveluyksikössä varmistetaan asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus perehdyttämällä, täydennyskoulutuksiin osallistumalla ja toiminnan asianmukaisuuden valvonnalla. Työntekijöillä on oikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joihin heillä on hoitosuhde tai asiakkaan tietoihin on päästävä palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi.

Työpuhelimella hoidetaan vain työasioita ja se säilytetään siten, ettei ulkopuolisella ole siihen pääsyä.

Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

Tietokoneita ei jätetä auki niin, että asiakkaan tiedot jäävät näkyville, vaan ohjelma suljetaan käytön keskeydyttyä tai päätyttyä ja työntekijä kirjautuu ulos ohjelmasta. Jokainen kirjaa omilla tunnuksillaan.

Palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus erilliseen järjestelmään. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Tietoturvasuunnitelma on laadittu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla. Palvelupisteet noudattavat tietoturvasuunnitelmaa ja seuraavat sen toteutumista palveluyksikössä.

Asiakastietolain 90 § mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ja toiminta häiriötilanteessa:

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä on vastuussa tietoturvallisuuden toteuttamisesta hyvinvointialueella. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan Tieran IT-käyttötukeen.

2.9.1. Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:

Teknologian soveltuvuus, turvallisuus ja asianmukaisuus varmistetaan jo hankinnan yhteydessä. Palvelupisteet varmistavat laitteiden turvallisen käytön koulutuksiin osallistumalla, osaamisen varmistamisella ja häiriötilanteisiin varautumalla. Teknologiat, erityisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä ovat suoraan yhteydessä asiakkaan kotikäyntien muodostumiseen. Teknologioiden koulutus ja turvallinen käyttö sisältyy henkilöstön perehdytysohjelmaan ja täydennyskoulutussuunnitelmaan, jotka on kuvattu kappaleessa Henkilöstö.

Mahdollisiin teknologian vika- ja häiriötilanteisiin on varauduttu erillisen varautumissuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma sisältää varautumisen asiakas- ja potilastietojärjestelmien, sähkölukkojen, lääkeautomaattien ja etälaitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin.

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen:

Teknologiaratkaisujen käyttö perustuu asiakkaan palveluntarpeen arviointiin. Kotihoidon myöntämisen perusteiden mukaan kotihoidon palvelu toteutetaan ensisijaisesti etäkotihoidon ja lääkeautomaatin avulla, mikäli ne on arvioitu tarkoituksenmukaisiksi ja soveltuviksi tavoiksi järjestää palvelut.

Ammattilainen arvioi etäkotihoidon tai lääkeautomaatin soveltuvuutta asiakkaalle palvelun alkaessa ja lisäksi myös asiakkuuden aikana. Käytössä on erilaisia lääkeautomaatteja. Automaatin valinnassa huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja lääkkeiden soveltuvuus lääkeautomaattiin.

Ennen etäkotihoidon tai lääkeautomaatti palvelun aloittamista asiakkaalle kerrotaan palvelusta ja asiakas saa näihin liittyvät infokirjeen. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus lääkeautomaattipalvelun aloitukseen ja etäkotihoidon asiakkailta suostumus pyydetään automaattisen kuvayhteyden

käyttöön. Etäkotihoito tai lääkeautomaatin käyttö ei ole ehto palveluiden saamiselle. Asiakkaalla on oikeus myös perua antamansa suostumus.

Ammattilainen arvioi etäkotihoiton tai lääkeautomaatin soveltuvuutta asiakkaalle palvelun alkaessa ja lisäksi myös asiakkuuden aikana. Käytössä on erilaisia lääkeautomaatteja. Automaatin valinnassa huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja lääkkeiden soveltuvuus lääkeautomaattiin. Ennen etäkotihoiton tai lääkeautomaatti palvelun aloittamista asiakkaalle kerrotaan palvelusta ja asiakas saa näihin liittyvät infokirjeen. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus lääkeautomaattipalvelun aloitukseen ja etäkotihoiton asiakkailta suostumus pyydetään automaattisen kuvayhteyden käyttöön. Etäkotihoito tai lääkeautomaatin käyttö ei ole ehto palveluiden saamiselle. Asiakkaalla on oikeus myös perua antamansa suostumus

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus. Se on osa organisaation omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty: 2.4.2024
Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa: Palvelulinjan suunnitelmasta vastaa Kotona asumisen tuen ylilääkäri, asiantuntijat, opetushoitajat sekä moniammatillinen työryhmä, joka koostuu osastofarmaseuteista ja esihenkilöistä. Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta vastaavat esihenkilöt sekä nimetyt sairaanhoitajat, lähihoitajat ja tarpeen mukaan mm. farmaseutit.

Kotona asumisen tuen palvelupisteissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Rasmus Rantanen.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on kotona asumisen tuen linjajohtaja Timo Turunen.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa:

Työntekijöillä on oikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joihin heillä on hoitosuhde tai asiakkaan tietoihin on päästävä palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Säännöllisen palautteen kerääminen palveluyksikön palveluja

saavilta asiakkailta: Säännöllisesti asiakaspalautetta kerätään Asiakastyytyväisyyskyselyssä j.2.vuosi (THL Kerro palvelustasi -kysely) sekä asiakaspalautteena Palautepalvelussa. Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palautetta kerätään palautekanavan kautta. Palautteet käydään aluevastaavan ja tiimin kanssa läpi. Palveluyksiköpäällikkö vastaa palautteisiin palautekanavan kautta.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä:

Palautteiden käsittelyn jälkeen palveluyksiköpäällikkö ja aluevastaavat tekevät henkilöstön ehdotuksia hyödyntäen kehitysehdotuksen.

Ehdotuksen pohjalta voidaan toteuttaa uusi toimintamalli

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt:

Palveluyksikköpäällikkö yhdessä aluevastaavien kanssa.

Riskienhallinnan organisointi palveluyksikössä: Aluevastaavat toteuttavat riskienhallintaa omissa palvelupisteissään sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Palvelupisteiden riskilista ja niihin liittyvät riskien hallintakeinot päivitetään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa.

Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen: Keskeiset riskit tunnistetaan asiakkaiden ja heidän läheistensä antamien palautteiden, poikkeama- ja epäkohtailmoitusten (taulukko 5) sekä riskienarviointien perusteella. Riskien arviointi, riskien todennäköisyyden, suuruuden ja vaikutusten arviointi toteutetaan systemaattisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Riskienhallintasuunnitelman (sisäinen linkki) mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit:

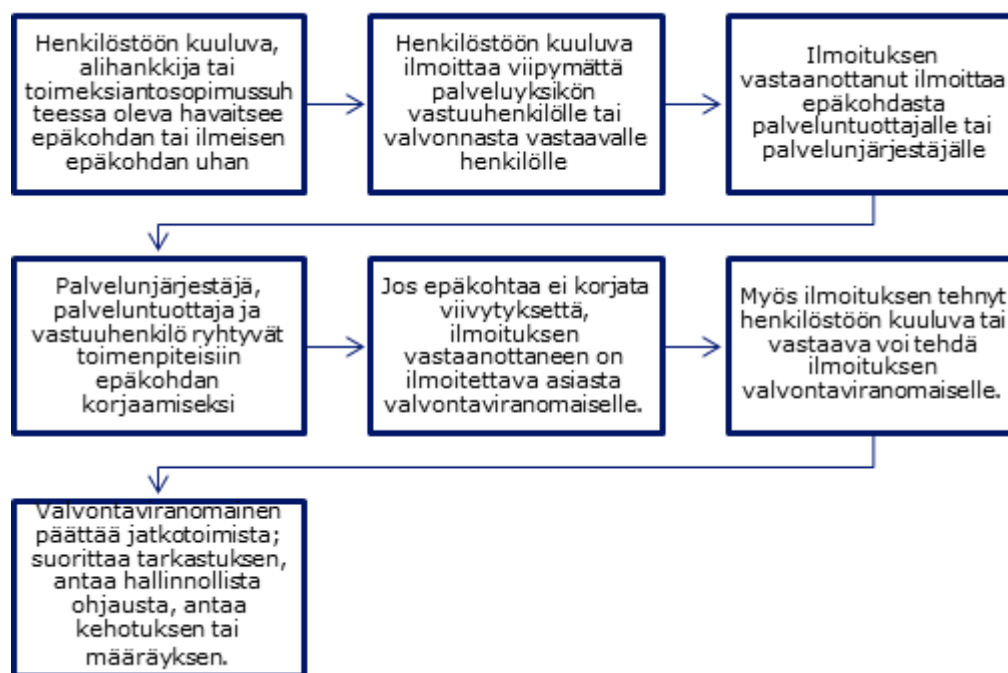
Palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit liittyvät järjestelmien toimivuuteen, järjestelmien integraatioihin ja muistinvaraisuuteen. Käyntien tippuminen Espoon alueen yksiköissä on yksi suurimmista tunnistetusta riskeistä. Tunniste saamisessa on hitautta ja henkilöstön saatavuuteen, vaihtuvuuteen ja riittävyteen liittyy riskejä. työntekijöiden osaamiseen tai eri toimijoiden välisen työnjaon ja tiedonkulun mahdollisiin epäselvyyksiin

Taulukko 4 Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT), 2025 alkaen LARI-järjestelmä	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro, 2025 alkaen LARI-järjestelmä	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro, 2025 alkaen LARI-järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT), 2025 alkaen LARI-järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 3 Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedottaminen:

palveluyksikössä henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista työhöntulovaiheessa osana perehdytystä sekä työsuhteen aikana henkilöstökokouksissa, mahdollisissa infotilaisuuksissa ja asiaan liittyvissä koulutuksissa. Erityisesti toimintakäytänteiden muuttuessa henkilöstöä informoidaan joko aluevastaavien tai sovitusti ja suunnitellusti muiden tahojen toimesta. Aluevastaavat varmistavat, että tarvittavat ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa. Vakiintuneiden toimintakäytänteiden aikana henkilöstön kanssa kerrataan toimintakäytännöt vähintäänkin omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Haipro ja Spro ilmoitusten (2025 LARI ilmoitusten) tekemisestä muistutetaan ja informoidaan henkilöstöä säännöllisesti pidettävissä henkilöstökokouksissa.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten käsittely ja huomioiminen palveluyksikön riskienhallinnassa:

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin

vastataan annetussa määräajassa ja tarvittaessa sovitaan lisäajasta. Valvovien viranomaisten antama ohjaus huomioidaan viipymättä ja tarvittaviin kehittämis- ja korjaustoimiin ryhdytään välittömästi. Valvovien viranomaisten antamat päätökset käsitellään viipymättä ja toimitaan päätösten velvoittamalla tavalla.

Vastuuhenkilöinä ovat palveluysikköpäällikkö sekä asianosaiset aluevastaavat. Palveluysikköpäällikön tai aluevastaavan poissa ollessa, esim. vuosiloman aikana vastaanotettua selvityspyyntö-, ohjaus-, tai päätösasiaa, lähdetään hoitamaan sijaisen toimesta tai pyydetään käsittelylle tai asian toimeenpanolle lisäaikaa. Riskinä on, että selvityspyyntö tai päätös ohjautuu kirjaamon kautta viiveellä oikealle taholle ja asian käsittely tai tarvittaviin toimiin ryhtyminen viivästyy palveluysikössä.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta: Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta lähtee niiden tunnistamisesta. aluevastaava käy vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa läpi riskilistan ja toimenpiteet riskien ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi sekä tekee henkilöstön kanssa yhdessä käydyn keskustelun perusteella tarvittavat päivitykset.

Aluevastaavat käsittelevät tehtyjä Haipro ja Spro ilmoituksia (2025 LARI ilmoituksia) säännöllisesti henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa sekä tarvittaessa erikseen asianosaisten kanssa. Virheistä, läheltä piti tilanteista ja haittatapahtumista otetaan opiksi ja kehitetään toimintaa niiden pohjalta. Vakavien vaaratapahtumien prosessi käydään läpi, jos vaaratapahtuma luokitellaan merkittäväksi riskiksi tai tapahtumia on säännöllisesti. Laatu ja potilasturvallisuus yksikkö tekee tutkinnan yhdessä yksiköstä vastaavan, yleensä palveluysikköpäällikön kanssa. Tutkintaa tehdään kaikkien tapahtumaan liittyvien kanssa ja Tutkinnan lopuksi raportin pohjalta laaditaan ja jalkautetaan kehitystoimenpiteet. Teknologioihin liittyviä riskejä arvioidaan, seurataan ja hallitaan kotihoidon linjassa olevilla viikoittaisilla tai kuukausittaisilla palaverilla ja infotilaisuuksilla (johdon teknologiat palaveri, etäkotihoidon ja

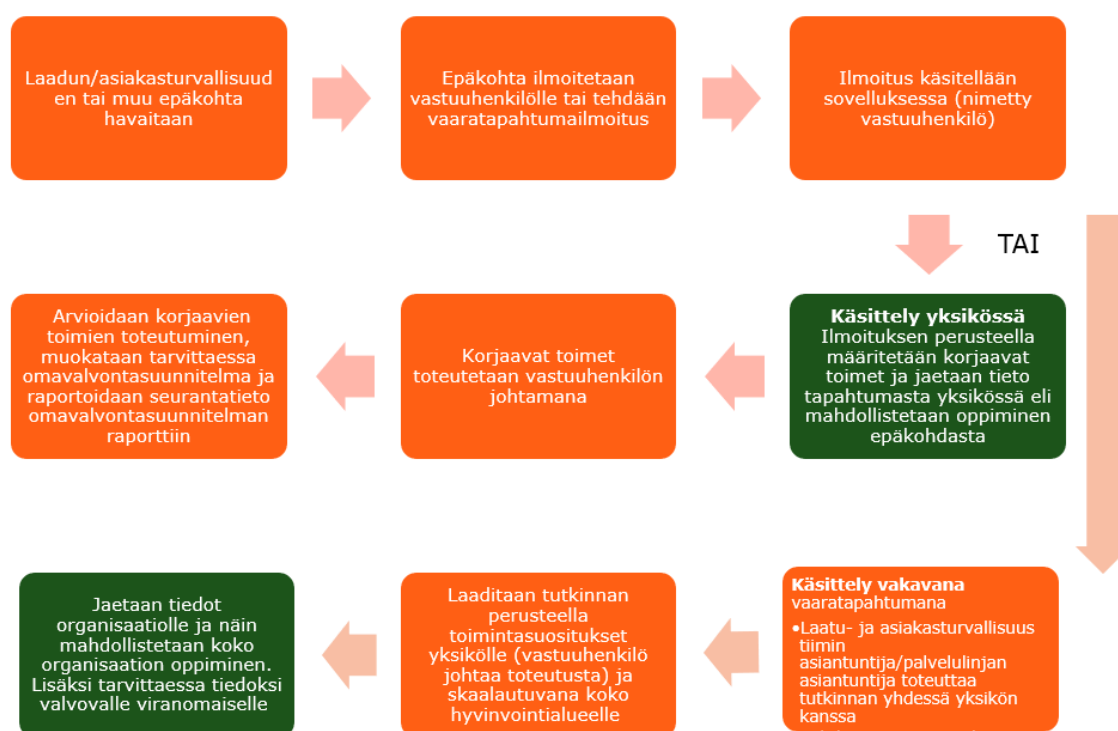
lääkeautomaattien palaverit ja infot esihenkilöille ja henkilöstölle). Teknologioihin liittyvien häiriötilanteiden hallintaa on kuvattu aiemmin kohdassa 2.9.

Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen: Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat puuttuvat epäkohtiin ja puutteisiin omien palvelupisteidensä osalta. Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat sopivat tarvittaessa, mitä toimenpiteitä tarvitaan ja miten toimenpiteiden täytäntöönpanoa seurataan ja arvioidaan. Aluevastaavat puuttuvat arjen työssä epäkohtiin ja puutteisiin.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden

varmistaminen: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.: Mikäli tunnistetut riskit realisoituvat läheltä piti tilanteiksi tai vaaratapahtumiksi vaarantaen asiakas- ja potilasturvallisuutta tai työntekijän turvallisuutta, tulee riskien hallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioida ja tehdä tarvittavia parannuksia. Tällöin palveluysikköpäällikön ja aluevastaavien tulee arvioida mm tekijöitä, jotka edesauttavat riskien hallinnassa liittyen mm riittävään perehdytykseen ja osaamiseen, johtamiseen tai tiedottamiseen.

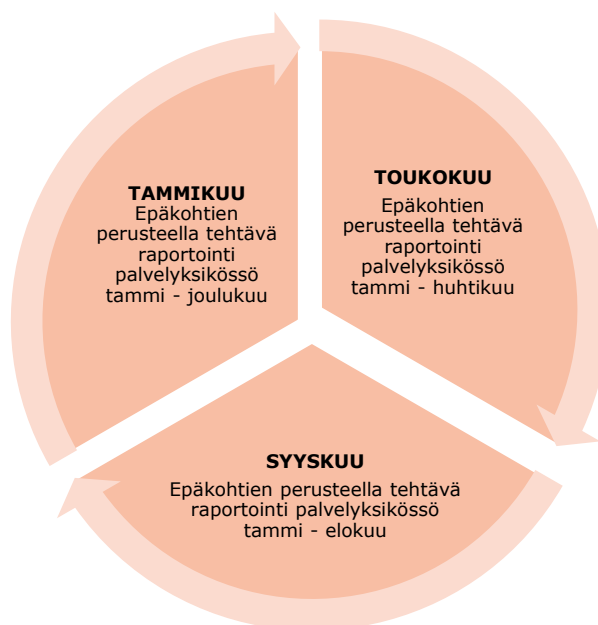
Vaaratapahtumista oppimisen prosessi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 4). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 4 Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024



Kuva 5 Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi:

Haattatapahtumat käsitellään johtoryhmissä, palveluysiköiden johtoryhmissä sekä aluevastaavat aluepalavereissa sekä tiimeissä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Osaaminen varmistetaan perehdytyksen aikana noudattamalla perehdytysuunnitelmaa ja kotona asumien tuen linjan ohjeistuksia, velvoittamalla tai ohjaamalla työntekijöitä osallistumaan koulutussuunnitelman mukaisiin koulutuksiin, keskustelemalla työntekijän kanssa kehityskeskustelussa riskienhallinnasta ja mahdollisista osaamisen tarpeista, opastamalla ja neuvomalla työntekijöitä riskienhallinnan asioissa osana arjen lähiesihenkilötyötä

Hygieniaoheiden ja infektio- ja torjunnan toteutumisen seuranta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Kotona asumisen tuen linjalla on nimetty hygieniavastaava, joka tiedottaa palveluysiköitä ajankohtaisista asioista sekä jalkautuu tarvittaessa palvelupisteisiin opastamaan, neuvomaan ja arvioimaan hygieniaoheiden

täytäntöönpanoa. Aluevastaavat vastaavat osana lähiesihenkilötyötä siitä, että palvelupisteissä noudatetaan hygieniaohjeita ja infektioiden torjunnan toimintatapoja

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen järjestäjävastuullinen valvontatehtävä koskee sen itse tuottamia ja hyvinvointialueen lukuun tuotettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kotona asumisen tuen ostopalvelut ovat keskitettyä toimintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelma: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023, on saatavilla intranetissä ([valmiussuunnitelma yleinen osa](#)). Hallinnon riskienhallintapalvelut vastaavat suunnitelman päivityksestä. Mikäli palveluyksiköllä on alihankintaa, sovitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankinnassa palveluntuottajan kanssa valmiuden tilannekuvan ylläpidosta, sen välittämisestä valmiuskeskukselle sekä häiriötilanteiden ilmoitusmenettelystä, kuten Valtioneuvoston asetuksessa 308/2023 määritellään.

Varautumisohje, operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueetasolla laaditaan varautumisohje vuonna 2024, jonka perusteella palvelualueet ja palvelulinjat laativat operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat. Palveluyksiköt laativat edelleen jatkuvuudenhallintasuunnitelmat voimahuollon häiriöihin varautumisesta (sähkö- ja vesihuollon häiriöt) sekä säteilyvaaraan varautumisesta. Ohjeistot valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmien laadintaan annetaan organisaatiotasoisesti ja työskentelyn on määrä valmistua vuoden 2024 loppuun mennessä. Toistaiseksi (tilanne 20.9.2024)

palveluyksiköillä ei ole käytettävissään erillisiä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmia.

Lääkeautomaattien ja etäkotihoidon häiriötilanteisiin varautuminen on kuvattu kappaleessa Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: Palvelulinjajohtaja ja palveluyksikköpäällikkö.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää henkilöstön vahvaa sitoutumista, ymmärrystä ja käsitystä omavalvonnan tärkeydestä. Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja että suunnitelman muutokset kommunikoidaan selkeästi. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle tarjotaan omavalvontaan liittyviä koulutuksia, jotka on määritelty omavalvontaohjelmassa. Lisäksi järjestämme säännöllistä koulutusta omavalvonnasta, ja nämä koulutukset ovat saatavilla tallenteina.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen

varmistaminen: Palveluyksikköpäällikkö laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluevastaavien kanssa henkilöstöä kanssa. Omavalvontasuunnitelman asiankohdista käydään laatimis- ja päivitystyön aikana keskustelua aluevastaavien ja henkilöstön kanssa, jolloin heidän näkemyksensä ja asiantuntijuutensa huomioidaan ja ymmärrys omavalvonnan sisällöstä, merkityksestä ja tavoitteista kasvaa.

Voimassa oleva omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja muutoksista informoidaan henkilöstöä riittävästi. Palveluysikössä on tavoitteena, että jokainen työntekijä tietää, mitä omavalvonnalla tarkoitetaan, miten sitä toteutetaan, miksi sitä toteutetaan ja ketkä sitä toteuttavat. Jokaisen työntekijän tulee tietää oman palveluysikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö. Omavalvonnallisista asioista käydään jatkuvaa ja säännöllistä keskustelua muun muassa henkilöstökokouksissa ja kehityskeskusteluissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluysiköissä. Omavalvontasuunnitelmia päivitetään ja julkaistaan säännöllisesti, ottaen huomioon palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden muutokset. Palveluysiköt ja hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut työskentelevät yhdessä seurantaraporttien laatimisessa ja julkaisussa. Lisäksi laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat ohjeistusta raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käyttöön liittyen.

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja

julkaiseminen: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Toiminnan ja vastuiden muuttuessa palveluysikköpäällikkö päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluevastaavien kanssa ja huolehtii siitä, että viimeisin omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja on henkilöstön saatavilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden

korjaaminen: Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. Valvonnan perusteella he nostavat esiin havaittuja epäkohtia, puutteita ja kehittämiskohteita. Toimenpiteiden täytäntöönpanolle sovitaan

aikataulu, johon mennessä tehdyt toimenpiteet raportoidaan valvontayksikölle.

Palveluyksiköpäällikkö varmistaa, että aluevastaavat huolehtivat velvoitteista, joita on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan. He huolehtivat myös siitä, että suunnitelmaa on jalkautettu yksikössä ja sitä käytetään myös perehdyttämisen apuna. Aluevastaavat varmistavat arjen työssä informoimalla, seuraamalla, havainnoimalla ja asioihin tarvittaessa puuttumalla, että työntekijät toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omaevalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](https://www.luvn.fi/)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]