



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma Kotona asumisen tuki Ostopalvelu, valvonta ja tukipalveluyksikkö

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Virve Hätönen	Timo Turunen	31.10.2024	1.0	
Maarit Haapsaari				
Helena Lindbohm				
Jonna Havia-Michelsson				
Marlen Kuosma-Hämäläinen				
Liisa Mäki				
Henna Aho				
Zuhra Beronja				
Elina Fagerström				
Moona Jantunen				
Minna Loiviola				
Sari Pellikka				
Liisa-Maria Soronen				
Jenni Tommilla				
Sanna Nieminen				
Suvi Nissinen				

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.4	Muistutusten käsittely	18
2.5	Henkilöstö	19
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	22
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
2.8	Toimitilat ja välineet	23
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
2.9.1	Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:	28
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	28
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	29
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
3	Omaavalvonnin riskienhallinta	31
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	33
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	38
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	40
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	42
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	43
4.1	Toimeenpano	43
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	44

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: Kotona asumisen tuen Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikkö.

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palvelualan vastuuhenkilö Palveluyksikköpäällikkö Virve Hätönen p. 0406393225.

Terveystieteiden osastosta vastaava lääkäri Kotihoidon ylilääkäri Mari Huotari p. 0406368925.

Taulukko 1 Palveluyksikön palvelupisteet

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Kamreerintie 2A 5.krs, Espoo	Virve Hätönen	0406393225
	Maarit Haapsaari	0406368428

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Kotihoidon ostopalveluyksikön tehtävänä on turvata hyvinvointialueen omia palveluja täydentämällä niitä kotihoidon ostopalvelulla ja palvelusetelillä tuotetuilla palveluilla.

Tehtävänä on myös varmistaa, että asiakas saa laadukkaat, oikea-aikaiset ja asiakkaan palveluntarvetta vastaavat palvelut.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajan tekemän väliarvioinnin yhteydessä varmistetaan, että kotihoito toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarvittaessa ostopalveluyksikön sairaanhoitaja päivittää asiakassuunnitelman vastaamaan asiakkaan hoidon tarvetta ennen väliarviointikäyntiä. Ostopalveluyksikkö kannustaa palveluntuottajia olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muuttuessa.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitaja huolehtii, että tarvittaessa asiakas saa kotona asumisen tueksi tarvittavat tukipalvelut. Jos asiakkaan vointi muuttuu siinä määrin, että on tarpeen miettiä muita asumisen vaihtoehtoja, ostopalveluyksikön sairaanhoitaja aloittaa tilanteen kartoittamisen.

Ostopalveluyksikkö toteuttaa kotihoidon palveluntuottajien säännölliset valvontasuunnitelman mukaiset vuosittaiset valvontakäynnit. Palvelujen laatua seurataan mm. saapuneiden palautteiden avulla. Ostopalveluyksikössä toteutetaan palveluntuottajien ohjausta ja neuvontaa.

Ostopalveluyksikkö haastattelee palveluntuottajan tarpeen mukaan palveluntuottajan hakeutuessa palvelusetelijärjestelmään kotihoidon ja omaishoidon vapaan aikaisen hoidon osalta. Ostopalveluyksikkö hyväksyy myös kotihoidon, kotisiivouksen ja omaishoitajan vapaa aikaan hoitoon kotona- palvelusetelituottajat parastapalvelua.fi-järjestelmään. Palveluntuottajien toimintaa ohjaa palvelusetelikäsikirjat ja kotihoidon Ostopalvelun sopimukset.

Kotona asumisen tuen kotihoidon ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelun yksikön kokonaisuudesta vastaa palveluyksikköpäällikkö. Asiakasohjauksesta, palvelunlaadusta ja asiakasturvallisuudesta vastaa aluevastaava, yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Valvonnasta ja kehittämisestä vastaa asiantuntijat yhteistyössä muun ostopalvelu, valvonta ja tukipalvelut

yksikön henkilöstön kanssa. Palvelujen hankintaan osallistuu yksikön asiantuntijat, aluevastaava ja palveluyksikköpäällikkö sekä hankintayksikkö. Yksikön asiakasvirtaa seuraa aluevastaava, sairaanhoitajat ja toimistosihteerit. Ostopalvelutuottajien laskutuksen tarkastus toteutuu toimistosihteerien toimesta, jonka palveluyksikköpäällikkö hyväksyy. Kuukausitasolla seurataan myös asiakasmääriä ja tilattuja palvelutuntimääriä. Yksikön talouden seuranta toteutetaan kuukausittain linjajohtajan, kotona asumisen tuen kontrollerin ja yksikön esihenkilöiden toimesta.

Palveluyksikön asiakasmäärät:

Yksityiset palveluntuottajat tuottavat palvelut asiakkaan kotiin ostopalveluna tai palvelusetelillä. Yksityisiä palveluntuottajia on n.50kpl. Kotihoidon ostopalveluasiakkaita on 420-440kpl, palveluseteliasiakkaita (säännöllinen- ja tilapäinen kotihoito) 230-250kpl ja yö palveluasiakkaita 40-60kpl.

Palvelujen tuottaminen:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon ostopalveluyksikkö järjestää kotihoito palveluja hankintasopimusten mukaisesti ostopalveluna tai palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta. Palveluja järjestetään ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville, jotka eivät selviydy arjesta itsenäisesti. Ostopalveluyksiköllä on yksi palvelupiste, josta palvelua järjestetään mahdollisuuksien mukaan koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut tuotetaan ostopalveluna. Tällä hetkellä palvelua tuotetaan Espoossa, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Lohjalla, Tammisaaressa ja Vihdissä. 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 (KAT), Ostopalveluyksikön toiminta-ajatus on järjestää ja 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 palveluntuottajien koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät.

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

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 asiakkaille.
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.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajat laativat yhdessä asiakkaan ja /tai omaisen sekä palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asiakkaan asiakassuunnitelman.

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä. Sairaanhoitajien kehityskeskusteluissa käydään läpi hyvinvointialueen palvelustrategia peilaten palvelujen järjestämisen periaatteita sairaanhoitajien omiin tavoitteisiin ja työnkuvaan.

Esihenkilön huomatessa työntekijän työkuvaan liittyvien työtehtävien hallinnassa ja suoriutumisessa riittämättömyyttä, keskustellaan työntekijän kanssa henkilökohtaisesti ja käydään läpi työn suorittamiseen tarvittavaa osaamisen päivittämistä. Tarvittaessa käytetään apuna aktiivisen tuen mallia S365-lomake (varhainen puuttuminen).

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.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajat myöntävät palveluja hyvinvointialueen palveluiden myöntämisen perusteiden mukaisesti. Väliarviointeja tehdään sairaanhoitajan toimesta vähintään vuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa yhdessä asiakkaan, omaisten, palveluntuottajan ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Väliarviointien yhteydessä varmistetaan, että asiakas saa palvelut oikea-aikaisesti, sovitun mukaisesti ja laadukkaasti.

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansalliseen kriteeristöön pohjautuvaa mittaristoa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä.

Kotihoidon ostopalveluyksikössä laatu- ja turvallisuusmittareina käytetään:

- asiakasvirta- ja väliarvioiden toteutumisen seurantaa
- vaara- ja läheltä piti-ilmoitusten määrää
- valvontalain 29–30§:n mukaisten ilmoitusten määrää
- asiakkailta ja heidän omaisiltaan/läheisiltään, palveluntuottajilta sekä toimintayksikön henkilöstöltä saatujen palautteiden määrää
- RAI-mittaria.

Mittareita seurataan ja käsitellään kuukausittain yksikön tiimikokouksissa. Tarvittaessa tehdään toiminnan muutoksia ja kehitetään yksikön toimintaa.

Taulukko 2 Kotona asumisen tuen laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimus 1: Palvelut ovat <u>asiakaslähtöisiä 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.
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 niiltä osin, kuin se koskee ostopalveluyksikön sairaanhoitajan tehtäviä.

5. **Teknologian hallinta** toteutetaan 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
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi:
 - Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteet ikääntyneiden palveluissa
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Tietoturvasuunnitelma
 - Valmiuden- ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)
 - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten: asiakas- ja potilastietojärjestelmien ohjeet
 - Kriittisten tilanteiden ohjeet: Asiakasta ei tavoiteta, Asiakas on kadonnut

Varautumisohje, operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetasolla 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.

Palveluyksiköllä ei ole käytettävissään erillisiä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmia.

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)
- Ostopalveluyksikkö seuraa, että palveluntuottaja on tehnyt RAI:n asiakkaan toimintakykyä kuvaavasti ja että RAI arvioinnit ovat luotettavia.

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:

- Toteutuuko väliarviointit suunnitelman mukaisesti
- Ajantasaiset asiakassuunnitelmat
- Ostopalvelun ja palvelusetelien asiakasvirta
- Vuonna 2025 siirtyvät ostopalvelun hallinnoitavaksi hengityslaitteasiakkaat.

Palveluiden turvallisuuden omavalvonnan seurannan mittarit:

- Lääkitysturvallisuuden omavalvonnan mittarit sisältyvät Lääkehoitosuunnitelmaan (sisäinen linkki)

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:

Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön omavalvonnan toteutumisesta. Aluevastaava seuraa toimipisteen toimintaa ja asiakkaiden palvelujen järjestämisen toteutumisesta. Aluevastaava toimii sairaanhoitajien esihenkilönä. Aluevastaava raportoi kerran kuukaudessa yksikön asiakasmäärät Kotona asumisen tuen mittariseurantaan. Haitta- ja vaaratapahtumia seurataan kuukausittain yksikkötasolla ja Kotona asumisen tuen johtoryhmässä.

Palveluyksikön sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden palvelujen oikea aikaisuudesta ja asiakassuunnitelmien ajantasaisuudesta. Aluevastaava seuraa yksikön sairaanhoitajien väliarviointien ajantasaisuutta sekä laatua ja valvoo palvelutuntien ja asiakaslaskutuksen oikeellisuutta.

Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja tehdyt päätökset perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Asiantuntijat, sairaanhoitajat, aluevastaava sekä palveluyksikköpäällikkö vastaavat laadun valvonnasta. Asiantuntijat raportoivat palvelutuottajien valvonnoista aluehallintovirastoon ja konsernihallinnon valvontayksikköön. Sairaanhoitajat tekevät epäkohtailmoituksia (SPro) sekä potilasturvallisuusilmoituksia (HaiPro). Sairaanhoitajat kirjaavat asiakkailta ja omaisilta suullisesti saadut palautteet palautepalveluun, mikäli asiakas tai omainen ei itse pysty palautetta kirjaamaan. Palautteita seurataan asiantuntijoiden toimesta. Palveluyksikköpäällikkö raportoi tarvittaessa ylemmälle taholle.

Ostopalveluyksikön viikoittaisissa tiimikokouksissa käsitellään palautteet ja muistutukset. HaiPro ja SPro ilmoitukset käsitellään mittariseurannan yhteydessä kuukausittain.

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta:

Omavalvontaohjelmaan perustuvat raportoinnit tuotetaan hyvinvointialue tasoisesti. Raporteissa käsitellään hoidon- ja palvelun saatavuuteen, laatuun, turvallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä mittareita. Raportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja raportit käsitellään palvelutuotannon johtoryhmissä. Raportit julkaistaan kolme kertaa vuodessa. Ostopalveluyksikön aluevastaava ja palveluyksikköpäällikkö vastaa omavalvonnan raportoinnista. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään raportoinnin yhteydessä vähintään kolme kertaa vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

Palvelulinjajohtaja vastaa ja valvoo Kotona asumisen tuen palveluyksiköiden toiminnan toteutumista. Palveluyksikköpäällikkö raportoi viikoittain palveluyksikön toiminnasta ja tilannekuvasta palvelulinjajohtajalle palvelutuotannon valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (PAVAT) ja osallistuu viikoittain johtoryhmän kokouksiin. Kotona asumisen tuen linjan johtoryhmällä on kuukausittain talouden seurantakokoukset (Tahti).

Vaaratapahtumat ja ilmoitukset sekä toimintaa kuvaavat mittarit käsitellään linjajohtoryhmässä säännöllisesti. Hyvinvointialueen laatu- ja turvallisuusyksikkö vastaa palvelulinjojen valvonnan kokonaisuudesta.

Kotihoidon asiakkaalle on tarkoitus nimetä kotihoidon ostopalveluyksiköstä sosiaalihuoltolain 42§ mukainen omatyöntekijä palveluiden koordinoimiseksi. Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle omatyöntekijä nimetään Seniori-infosta tai vammaispalveluista. Ostopalveluyksikön sairaanhoitaja vastaa alueensa asiakkaista, kunnes omatyöntekijät on nimetty.

Kotihoidossa ostopalveluasiakkaalle palveluntuottaja nimeää vastuuhoitajan.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajat ja palvelusihteerit valvoo ja arvioi asiakkaan palvelujen toteutumista ja ajantasaisuutta vähintään vuosittain.

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan palautetta. Ensisijaisesti ostopalveluyksikön asiakasta ja läheistä ohjataan käsittelemään palveluun liittyvät palautteet tai kehittämiskohteet palveluntuottajan kanssa. Ostopalveluyksikön henkilöstö ohjaa asiakasta ja läheistä käyttämään hyvinvointialueen palautekanavaa, jotta myös ostopalvelu saa tietoa palveluntuottajan tarjoamien palvelujen laadusta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse ja sähköpostilla. Palautteita kerätään ja käsitellään ostopalveluyksikössä. Palautteita hyödynnetään oman sekä palveluntuottajien palvelun ja toiminnan kehittämisessä.

Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Hyvinvointialueella on käytössä asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro).

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä. Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö vastaa kehitetyistä toimenpiteistä raportoinnin ja uutisoinnin.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon:

Kotihoidon ostopalveluun ohjaututaan hyvinvointialueen oman kotihoidon sekä Seniori-infon tekemän palvelutarpeen arvioinnin kautta. Seniori-infosta asiakas saa lisäksi ohjausta ja neuvontaa ikääntymiseen liittyvissä asioissa. Ostopalveluyksikön asiakkaaksi voi tulla myös kotikuntoutuksen arviointijakson kautta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-arviointijärjestelmää käyttäen. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa ovat osallisia palvelutarpeen arvioinnissa ja heidän näkemyksensä palveluntarpeesta huomioidaan ja dokumentoidaan.

Hoitoon pääsyn edellytyksenä on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen.

Kotihoidon ostopalveluyksikkö pyrkii järjestämään asiakkaiden palvelut viivytyksettä, huomioiden palveluntuottajien mahdollisuuden ottaa uusia asiakkaita vastaan ja Ostopalvelun sairaanhoitajien resurssitilanne.

Kotihoidon Ostopalvelun asiakas saa omaan hoitoonsa liittyvää ohjausta ja neuvontaa palveluntuottajien kotikäyntien sekä kotihoidon Ostopalvelun väliarvointien yhteydessä tai ottamalla yhteyttä kotihoidon palveluntuottajaan. Tarvittaessa voi olla yhteydessä myös Ostopalvelun alueen mukaiseen sairaanhoitajaan.

Kotihoidon ostopalveluyksikkö vastaa ostopalveluasiakkaiden palveluiden järjestämisestä ja väliarvioinneista. RAI-arvioinnin tekee palveluntuottaja ja ostopalveluyksikön sairaanhoitajat valvovat arviointien ajantasaisuutta ja luotettavuutta. Väliarviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa sekä palveluntuottajan kanssa. Asiakkaan osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus:

Asiakkaan palvelut suunnitellaan ja palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti lähiomaisen kanssa yhdessä. Asiakasta kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmansa laatimiseen. Asiakassuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakkaan hoidon tarpeen mukaisesti. Asiakas hyväksyy asiakassuunnitelman suullisesti ja saa siitä oman kappaleen postitse kotona säilytettäväksi.

Asiakkaalla tai hänen valtuuttamalla henkilöllä on oikeus pyytää kirjattuja tietoja tietopyyntölomakkeella osoitteesta kirjaamo@luvn.fi. Palveluyksikkö päällikkö käsittelee tietopyyntölomakkeet ja arvio, mitä tietoja luovutetaan pyytäjälle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu:

Ostopalveluyksikön henkilöstö noudattaa yksilön perus- ja ihmisoikeuksia, toimien asiakaslähtöisesti ja luottamuksellisesti hänen yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakasta kohdellaan hyvin, ilman syrjintää ja hänen ihmisarvoaan loukkaamatta. Ostopalveluyksikön henkilöstö huomioi työssään sosiaalihuollon asiakkaan sekä potilaan asema ja oikeudet.

Ostopalveluyksikön tietoon tullessa palautekanavan kautta tai suoraan henkilökohtaisesti annettu palaute asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, pyydetään palveluntuottajalta selvitys asiasta. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan kotona palaveri asiakkaan, mahdollisten omaisten /läheisten sekä palveluntuottajan kanssa, jossa tilanne selvitetään. Jos palaute koskee ostopalveluyksikön työntekijää, käy esihenkilö työntekijän kanssa tilanteen läpi. Jos rike on ollut vakava, voidaan työntekijälle antaa huomautus tai varoitus. Tarvittaessa pyydetään mukaan HR-palvelut.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden **sosiaali- ja potilasasiavastaavina** toimivat Jenni Henttonen 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen:

Kotihoidon ostopalveluissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan siten, että asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaan näkemykset ja kotihoidolle asettamansa tavoitteet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja hänen toiveensa ja mielipiteensä otetaan huomioon palvelun eri vaiheissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen on pääsääntöisesti pieniä arjen tekoja. Väliarviointi käynnillä 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 mm. paloturvallisuusilmoitus tilanteen niin edellyttäessä. Tarvittaessa edunvalvontailmoitus tehdään suoraan Digi- ja väestövirastoon.

Itsemääräämisoikeuteen puuttuminen ja sen rajoittaminen:

Palvelun laadukas ja turvallinen toteuttaminen edellyttää sekä asiakkaalta että hoidon toteuttajalta yhteisiin pelisääntöihin sitoutumista, jotka on kirjattu Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteisiin.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittaminen on kotihoidossa

poikkeuksellista eikä rajoitustoimenpiteet ole käytännössä kotihoidossa mahdollisia. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset lääkärin päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön:

Mielenterveyslaki (1990/1116),

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519),

Tartuntatautilaki (1227/2016) ja

Päihdehuoltolaki (1986/41).

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

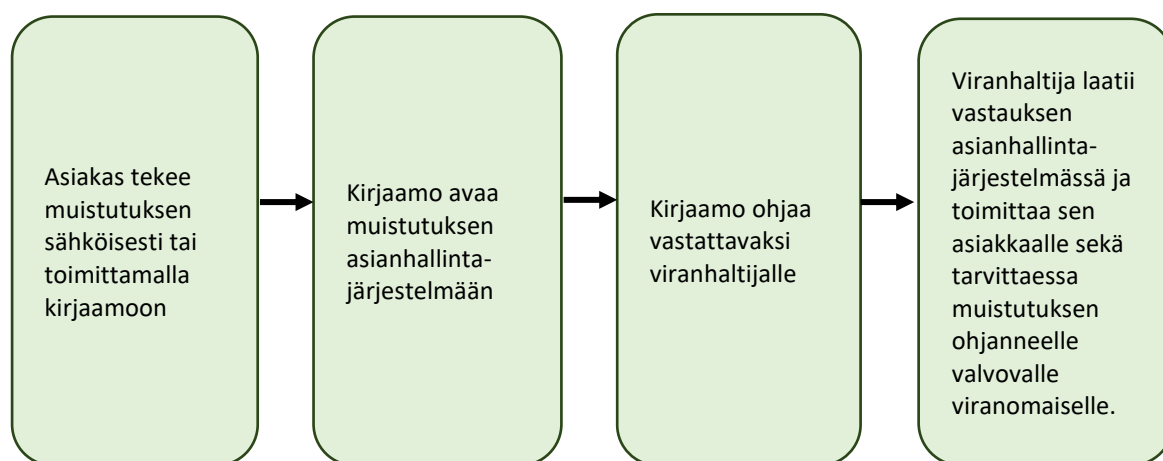
Asiakkaan tullessa ostopalveluyksikön asiakkaaksi on asiakkaalla valmiiksi laadittu asiakassuunnitelma oman kotihoidon, Seniori-infon tai kotikuntouksen toimesta.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitaja sopii asiakkaan luokse tehtävän väliarvioinnin, jonka yhteydessä asiakassuunnitelma käydään läpi asiakkaan, mahdollisten omaisten /läheisten sekä palveluntuottajan kanssa. Ostopalveluyksikön sairaanhoitaja varmistaa, että palveluntuottajan asiakassuunnitelma heidän omassa tietojärjestelmässään vastaa hyvinvointialueen asiakassuunnitelmaa. Ostopalveluyksikön sairaanhoitajilla on käytössään asiakaslista, johon he merkitsevät asiakkaan seuraavan suunnitellun väliarvioinnin sekä asiakassuunnitelman arviointipäivämäärän. Jos asiakkaan hoidon

tarpeessa tapahtuu muutosta ennen suunniteltua väliarviointia, tulee se järjestää aiemmin. Joskus riittää, että asiakassuunnitelma päivitetään puhelinoiton perusteella. Tällöin kirjataan asia asiakas-/potilastietojärjestelmään ja päivitetään asiakassuunnitelma. Sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulma varmistetaan ennen asiakassuunnitelman päivittämistä.

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 1).



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija:

Palveluyksikköpäällikkö Virve Hätönen

Muistutusten käsittelyn menettelytavat:

Ostopalveluyksikössä kantelut ja muistutukset käsitellään Dynasty 10 -järjestelmässä. Yksikön asiantuntijat käsittelevät palautteet, jotka on käännetty muistutuksiksi. Yksikön palveluyksikköpäällikkö käsittelee puolestaan yksikköön suoraan tulleet muistutukset, jotka koskevat yksityisiä palveluntuottajia tai hyvinvointialueen kotona asumisen tuen linjan ostamia muita palveluita (esim. turvapalvelut) tai ostopalveluyksikön omaa toimintaa. Palveluyksikköpäällikkö pyytää muistutukseen selvityksiä asianmukaisilta tahoilta, kokoaa materiaalin ja

laatii vastineen määräaikaan (noin kuukausi) mennessä. Vastine toimitetaan muistutuksessa pyydytyille henkilöille ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle. Jos vastineen saaja on tyytymätön saamaansa vastaukseen, on hänellä mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon. Palveluysikkö päällikkö tekee muistutuksen käsittelyn tarvittaessa yhteistyössä aluevastaan, valvovien asiantuntijoiden ja toimistosihhteereiden kanssa. Kotona asumisen tuen linjassa seurataan muistutusten määrää ja käsittelyaikoja johtoryhmän työskentelytilassa.

2.5 Henkilöstö

Palveluysikön henkilöstön määrä ja rakenne:

Kotihoidon ostopalveluysikön henkilöstö: Palveluysikköpäällikkö: 1, aluevastaava: 1, sairaanhoitajat: 8, asiantuntijat: 4, palvelusihteerit: 2, toimistosihhteeri: 1.

Sijaisten käytön periaatteet: Yksikössä ei pääsääntöisesti käytetä sijaisia. Poikkeustilanteissa henkilöstön tehtävät priorisoidaan tarpeen ja kiireellisyyden mukaan asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Ammattioikeudet: Palveluysiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista. Oikeudet tarkistetaan vuosittain kehityskeskusteluiden yhteydessä. Ostopalveluysikössä työntekijän rekrytointivaiheessa esihenkilö tarkistaa laillisuuden julkiterhikistä. Haastatteluvaiheessa tarkastetaan tutkintotodistukset.

Henkilöstön kelpoisuuden varmistaminen:

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

Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen 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 §). Ostopalveluyksikön Rekrytointi ilmoituksessa ilmaistaan lainvaatiman rikostaustan selvittäminen ja työntekijän tulee esittää pyydettyä rikosrekisteriote esihenkilölle. Esihenkilö ohjaa palvelukseen tulevan työntekijän työhöntulotarkastukseen. Työhöntulotarkastus tehdään viimeistään 1kk kuluessa työnalkamisesta.

Täydennyskoulutukset:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 3).

Ostopalveluyksikön henkilöstöä kannustetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin, jotka tukevat omaa työnkuvaa. Jatkossa luodaan koulutuksista Excel-taulukko, josta esihenkilöt seuraavat täydennyskoulutukseen osallistumista ja ajantasaisuutta. Työntekijän vastuulla on seurata itse koulutustarjontaa ja tuoda esiin koulutustarpeet.

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

Koulutus	Kohderyhmä
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:

Ostopalveluyksikössä on käytössä sähköinen perehdytyskansio. Ammattiryhmille on rakennettu omat perehdytys sisällöt. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan perehdytyskansion ajantasaisuutta omalta osaltaan. Jokaisen vastuulla on myös huolehtia, että tarvittaessa pyytää perehdytystä, jos kokee sen tarvetta. Sairaanhoitajapalaverissa käydään kuukauden ensimmäisessä palaverissa läpi perehdytyskansion sisältöä.

Esihenkilöt vastaavat uuden työntekijän perehdytyksen toteutumisesta. Toteutumista seurataan perehdytyskortilla.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta:

Kehityskeskusteluissa seurataan yksilötasolla henkilöstön osaamista (2x vuodessa). Epäkohtiin puututaan yksilötasolla keskustelemalla asiasta. Lisäksi tarvittaessa hyvinvointialueen ohjelman mukaan (varhaisenpuuttumisen malli). Asiakaspalautteiden ja yhteistyökumppaneiden kautta seurataan toiminnan toteutumista ja asianmukaisuutta. Pulssikyselyt käsitellään yhteisessä yksikkökokouksessa. Esihenkilö pyrkii seuraamaan päivittäisen toiminnan toteutumista mm asiakastietojärjestelmään tehtävien kirjausten kautta.

Ostopalveluyksikössä on aloitettu osaamisen varmistamisen kehittämistä. Sairaanhoitajat ja esihenkilö selvittävät, mitä osaamista

sairaanhoitajalla tulee olla, jotta asiakkaan laadukkaat palvelut tulee turvattua.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävän henkilöstön varmistaminen:

Palveluyksikössä ei toteuteta kliinistä asiakas- ja potilastyötä. Lomasuunnittelussa huomioidaan välttämättömän toiminnan turvaamiseksi henkilöstömäärä. Kokoaikainen asiakasvirran ja väliarviointin seurannan kautta voidaan arvioida henkilöstön riittävyyttä. Työtehtävien uudelleen järjestelyn keinoin varmistetaan toiminnan jatkuvuus. Sijaisia ei ole käytössä.

Toimintamallit, miten asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan:

Asiakkaan palvelujen järjestämisen yhteydessä yksikön sairaanhoitaja arvioi asiakkaan erityistarpeet, jonka mukaan asiakas ohjataan sopivimmalle palveluntuottajalle. Sairaanhoitajan velvollisuus on varmistaa, että palveluntuottaja pystyy vastaamaan asiakkaan avuntarpeeseen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Kotihoidon ostopalveluyksikkö tekee yhteistyötä alueellisten kotihoitoalueiden, kotikuntoutuksen, Seniori-infon, vammaispalveluiden ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Ostopalveluyksikkö vastaa uusien kilpailutuksien valmistelun käynnistämisestä, toimii hankinnoissa (esim. turvapalvelut, ateriapalvelut) toiminnan asiantuntijana sekä

valvoo yksityisiä palveluntuottajia ja hyvinvointialueen tuottamaa kotihoitoa.

Käytössä on Palveluntuottajien Teams-kanava tuottajien tiedottamista ja ohjeistamista varten, yhteissähköpostit, puhelin, yhteistyöpalaverit (asiakasyhdyspinnan palaveri), yhteydenotto ja palvelupyynnöt (palost ja pase). Asiakas, joilla on palveluasumispäätös, tehdään 1x vuodessa yhteiskäynti vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan siirtymävaiheessa Ostopalvelun sairaanhoitaja varmistaa palveluntuottajien yhteistyöpalaverin toteutumisesta.

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa:

Ostopalvelupäällikkö osallistuu säännöllisesti Kotona asumisen tuen johtoryhmän kokoukseen, johon vie yksikön toimintaa liittyviä asioita. Palveluyksikköpäällikkö osallistuu kuukausittain pidettävään Kotona asumisen tuen ja Seniori-infon johtoryhmään, jossa käsitellään yhteistyöhön liittyviä asioita ja linjalla tapahtuvia kehittämisen kohteita.

Lisäksi palvelualueella on erilaisia työpajoja, jotka ovat suunnattuja kehittämään yhteistyötä yksikköjen välillä.

Yksikön tiimikokouksessa käsitellään johtoryhmän kokousmuistiot.

Neljä kertaa vuodessa järjestetään laajennettu johtoryhmä, johon osallistuvat kaikkien viiden palveluyksikön aluevastaavat, palveluyksikköpäälliköt ja palvelulinjajohtaja.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ja välineet:

Palveluyksiköllä on käytössä yksi toimitila Espoon keskuksessa. Tilassa on toimistohuoneita yksikön työntekijöille, wc-tilat, suihku, sosiaalityilat ja arkistohuone. Toimistohuoneissa on kahdesta kolmeen (2–3) työpistettä.

Tilan huoneet ovat myös muiden yksiköiden käytössä. Tilat eivät ole asiakaskäytössä.

Toimitiloihin ja välineiden käyttöön liittyvät riskit:

Kotihoidon ostopalvelu toimii tiloissa, jossa työskentelee muiden toimijoiden henkilökuntaa.

Jokaisella ammattiryhmällä on omat toimitilat. Käytössä lukolliset kaapit, jossa säilytetään salassa pidettävät materiaalit.

Keskusteltaessa salassa pidettävistä asioista, on huolehdittava, ettei asiakkaan henkilöllisyys tule ilmi.

Puhuesssa salassa pidettävistä asioista sulje huoneen ovi.

Kahvihuoneessa ja käytävillä ei keskustella asiakasasioista. Paperit tietosuojaroskiin. Käytössä Turvatulostin ja tulostimeen ei jätetä papereita.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt:

Kiinteistön omistaja vastaa toimitilojen turvallisuudesta ja turvallisuussuunnitelmista. Toimitiloihin liittyvissä ongelmissa tai epäkohdista yksikönpäällikkö, aluevastaava tai sihteerit ovat yhteydessä asianmukaiseen tahoon. Tilapalvelut vastaavat kiinteistön toimivuudesta ja sisäilmaan liittyvistä asioista. Siivouspalveluista vastaa tukipalveluyksikkö, tietohallinto vastaa verkkoyhteyshaasteita.

2.9 Tietojärjestelmien käyttö

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 tietoturvatointia 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:**

Kotihoidon ostopalveluyksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmistä LifeCare ja Pegasos. LifeCaren ja Pegasoksen teknisestä koulutuksesta vastaa sovellusneuvonta. Ostopalveluyksikössä varmistetaan asiakastietolain mukainen käyttö työntekijän ohjauksella, perehdytyksellä oman yksikön ammattiryhmiltä. Asiakastietojärjestelmän käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia. Asiakastietoja tulee käsitellä lain vaatimalla tavalla. Työntekijöillä on oikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joilla on ostopalveluyksikköön asiakkuus. Tietokoneet tulee sulkea poistuessaan työpisteeltä. Näytepäätteiden tietosuojakalvot ovat työntekijöillä käytössä. Toimistotiloissa on käytössä turvatulostus ja tulostimelle tunnistaudutaan tulostuksen yhteydessä.

Asiakastietoja käsitellään myös tietoturvalisella y-aseamalla. Sivusto on yksityinen, jolle on pääsy vain määrätyillä henkilöillä.

Ostopalveluyksikön päällikkö hallinnoi käyttäjätunnuksia y- asemalle.

Ostopalveluyksikön työpuhelimilla ei ole asiakastietojärjestelmän mobiilisovellusta. Työpuhelimia käytetään vain työasioihin ja tekstiviesteillä tai WhatsApp sovelluksella ei käsitellä asiakkaiden henkilötietoja.

Työntekijät tulee huolehtivat, että hänelle luovutetut avaimet ovat aina hallinnassa sekä lukituiksi tarkoitettut ovet jäävät hänen jäljiltään lukkoon, ikkunat tulevat suljetuiksi ja mahdolliset hälytysjärjestelmät ovat päällä hänen poistuessaan viimeisenä rakennuksesta.

Länsi-Uudenmaan toimitilojen turvallisuudesta huolehditaan useilla eri kulunvalvonta- ja lukitusjärjestelmillä, esimerkiksi rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä, teknisillä valvontaratkaisilla sekä vahtimestari- ja vartiointipalveluilla. LUVNin työntekijän tulee käyttää toimipisteissä liikkeessaan kuvallista henkilökorttia.

Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaava huolehtii asiakastietojärjestelmien tunnusten poistamisen työntekijän siirryttyä pois yksikön palkkalistoilta.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Länsi-Uudenmaan tietoturvasuunnitelma on julkaistu 18.10.2024. Hyvinvointialueen konsernipalveluiden toimintaohjeen 19§ 5k mukaisesti digipalvelujohtaja vastaa lainsäädännön mukaisista tietoturvaluustoimenpiteistä.

Tietoturvasuunnitelman katselmointi ja päivitys toteutetaan osavuotiskatsauksen yhteydessä. Suunnitelman ja päivittämisen vastuhenkilö on digipalvelujohtaja.

Palveluyksikössä vastuuhenkilö on palveluyksikköpäällikkö, joka on velvollinen seuraamaan tieturvasuunnitelman toteutumista.

Pääsynhallintaa sosiaalihuollon asiakastietoja tai muita potilastietoja käsitteleviin tietojärjestelmiin on rajattu vaatimalla VPN-yhteyden käyttöä. Lisäksi asiakas- ja potilastietojärjestelmissä ammattihenkilöillä on käytössä erilaiset roolit, joiden näkyvyyden rajaukset on toteutettu järjestelmiin teknisin rajauksin. APTJ-järjestelmien käyttövaltuushallinnasta vastaa Sovellustuki. Käyttövaltuuden myöntämiseen APTJ-järjestelmään vaaditaan aina palveluyksikön esihenkilön pyyntö.

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

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.

Ostopalveluyksikön 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. Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan IT-käyttötukeen tai LUVN:in sovellustukeen.

Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat tenttien suorittamisesta.

2.9.1 Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:

Ostopalveluyksikön asiakkaiden teknologisten ratkaisujen ja turvallisuudesta (kuten lääkeautomaatit ja etähoito) vastaaminen ei ole Ostopalveluyksikön vastuulla. Kotona asumisen tuen palvelulinjalla on määritelty näiden palvelujen vastuuhenkilöt.

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen:

Teknologiaratkaisujen käyttö perustuu asiakkaan palveluntarpeen arviointiin. Kotihoidon ostopalvelujen sairaanhoitaja arvioi asiakkaan hoidon suunnittelussa yhdessä asiakkaan, mahdollisen lähiomaisen ja palveluntuottajan kanssa, sopiiko asiakkaalle esimerkiksi lääkeautomaatti, ennen kuin kotihoidon käyntejä lisätään.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidon ostopalveluissa eivät sairaanhoitajat toteuta lääkehoitoa samalla tavalla kuin palvelulinjan kotihoidossa. Yksikössä on käytössä Kotona asumisen tuen lääkehoitosuunnitelma, jonka pohjalta yksikön työntekijät ohjaavat palveluntuottajia.

Kotihoidon ostopalveluissa sairaanhoitaja vastaa kausirokotteiden antamisesta niille Ostopalvelun asiakkaille, joille palveluntuottajalla ei ole mahdollista antaa rokotteita. Ostopalveluyksikön sairaanhoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

Tulossa kirjallinen ohjeistus ostopalveluyksikön asiakkaiden lääkelistojen päivittämiseen. Suunnitelmana on, että ostopalveluyksikön sairaanhoitaja väliarvioinnin sopimisen yhteydessä pyytää palveluntuottajaa kirjaamaan ennen väliarviointia asiakkaan ajantasaisen lääkityksen asiakas- /potilastietojärjestelmään. (LifeCare, Pegasoksen

osalta selvittely vielä kesken). Palveluntuottajan tekemän selvityksen mukaan ostopalveluyksikön sairaanhoitaja kirjaa lääkityksen lääkelistalle ja pyytää kotihoidon lääkäriltä kuittauksen lääkelistan päivittämiseksi. Terveysasemalla asioivien ostopalvelu asiakkaiden kohdalla on vielä selvityksessä, että päivittääkö terveysaseman lääkäri itse lääkelistan ja kuittaa sen.

Lääkehoitosuunnitelma ja toimintamalli on Ostopalveluyksikön kehittämisen kohde.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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 tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. 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.

Asiakas- ja potilastietosuoja koulutuksen todistukset toimitetaan esihenkilölle. Esihenkilön tehtävä varmistaa, että koulutus on suoritettu. Esihenkilö muistuttaa työntekijöitä koulutuksesta. 1x vuodessa tietosuojakoulutus.

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa:

Ostopalveluyksikön työntekijöillä on oikeus tarkastella vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin yksiköllä on asiakkuus. Työntekijä on velvollinen tekemään asiakaskirjaukset asianmukaisella tavalla, huomioiden asiakkaan tietopyyntö oikeus.

Kotihoidon ostopalvelu toimii tiloissa, jossa työskentelee muiden palvelulinjojen henkilökuntaa sekä tiloissa voi liikkua ulkopuolisia henkilöitä.

Työntekijän keskustellessa salassa pidettävistä asioista, on huolehdittava, ettei asiakkaan henkilöllisyys tule ilmi ulkopuolisille henkilöille. Puhelimessa keskustellessa laitetaan huoneen ovi kiinni tai hakeudutaan rauhalliseen tilaan keskustelemaan.

Käytävillä tai sosiaali tiloissa ei keskustella asiakasasioista. Henkilötietoja käsittelevät paperit viedään tietosuojaroskiin. Tulostimeen ei jätetä papereita.

Ostopalveluyksikön jokaisella ammattiryhmällä on omat toimistotilat, joissa on käytössä lukolliset kaapit, jossa säilytetään salassa pidettävät materiaalit. Tiloissa on käytettävissä myös lukollinen arkistohuone, jossa lukolliset kaapit asiakaspapereiden arkistointia varten.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ostopalveluyksikkö ei kerää palautetta asiakkailta, joille on hankkinut kotihoidon palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Palveluntuottajat ovat velvollisia tekemään asiakastyytyväisyys kyselyt, joiden tulokset lähetetään tiedoksi ostopalveluyksikköön.

Muun palautteen kerääminen ja käsittely käsitellään kappaleessa 3.2.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt:

Palveluyksikköpäällikkö yhdessä aluevastaavan kanssa.

Riskienhallinnan organisointi palveluyksikössä:

Kotona asumisen tuen riskienarviointi on tehty tammikuussa 2024 yksikönpäällikön johdolla koko henkilöstön kanssa yhdessä.

Riskienarviointi on päivitetty toukokuussa 2024. Arviointi on toteutettu WPro-riskien hallinta -analyysi alustalla.

Asiakasturvallisuusteen ja epäkohtailmoitusten tekemisenohjeistukset on käsitelty yksikössä ja työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia.

Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat Haipro ja Spro -ilmoitusten määrää ja käsittelevät ne järjestelmässä.

Työntekijät tuovat esille havaitsemiaan puutteita ja turvallisuuteen vaikuttavia riskejä esihenkilöille niitä havaitessaan.

Riskienhallinta on kehittämisen kohde ostopalveluysikössä.

Palveluysikön 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.

Hyvinvointialueelle on tullut käyttöön uusi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Riskienhallintasuunnitelman (sisäinen linkki), jonka avulla riskien arviointi, riskien todennäköisyys, suuruus ja vaikutusten arviointi toteutetaan systemaattisesti.

Ostopalveluysikössä tämä ei ole ollut käytössä. Nostetaan tämä toiminnan kehittämisen kohteeksi.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluysikön toiminnan keskeiset riskit:

Ostopalveluysikön toiminnan keskeiset riski liittyvät viestintään ja tiedonkulkuun yhteistyökumppaneiden ja palvelutuottajien välillä. Yksikössä on käytössä useampi asiakastietojärjestelmä ja järjestelmän käytön osaaminen voi olla haaste. Asiatietojärjestelmissä ostopuysikön henkilöstöllä tai palveluntuottajalla ei ole pääsyä kaikkiin asiakastietoihin, jolloin tiedon siirroissa voi olla viiveitä ja palvelujen järjestäminen viivästyy. Asiakastyön, asiakasvirran seuranta Exceleiden

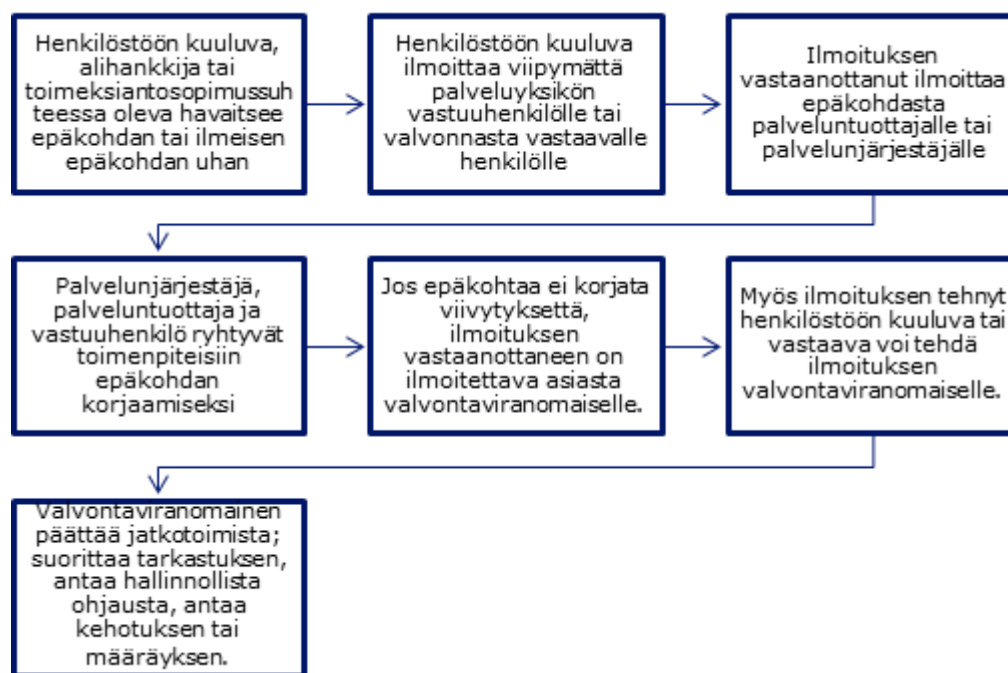
ylläpito ja hallinta Y-asemalla on myös riski, tiedostojen katoamisen vaaran vuoksi. Vastaavaan seurantaan ei ole mahdollisuuksia asiakastietojärjestelmistä saatavien raporttien puuteiden vuoksi.

Taulukko 4 Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI
Sairaalinfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	
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)	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 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Haipro-järjestelmässä vakavaksi luokitelluista vaaratapahtuma ohjataan ylemmälle taholle käsittelyyn, josta lähtee ilmoitus Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikköön. Spro-ilmoitukset ilmoitetaan esihenkilölle.

Vastuuhenkilö arvioi ilmoitusta käsitellessään, pystytäänkö epäkohta tai poikkeama korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeeko siitä tehdä ilmoitus valvovalle viranomaiselle. Ostopalveluyksikössä käydään valvovien asiantuntijoiden kanssa keskustelua ilmoituksen laadusta ja ratkaistaan yhdessä toimintatapa, mikäli ilmoitus vaatii tarkempaa tarkastelua.

Ilmoitukset, jotka koskevat palveluntuottajan toimintaa, käsitellään työyksikön ja palveluntuottajien kanssa yhteistyössä. Sairaanhoitajien tiimissä käsitelty Haipro ja Spro prosessi 17.9.2024, jaettu linkit ohjeistuksiin.

Palautteita kerätään ja käsitellään ostopalveluyksikössä yhteisesti viikoittain. Palautteita hyödynnetään oman sekä palveluntuottajien palvelun ja toiminnan kehittämisessä. Palautteet pyritään käsittelemään pikaisesti. Vakaviin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja palautteen sisältö jaetaan henkilöstön tietoon ja selvitetään palautteeseen liittyvät asiat asianosaisten kanssa. Vakavat palautteet käsitellään muistutuksena valvonta-asiantuntijoiden toimesta.

Mikäli samansisältöisiä palautteita tulee useita, pohdimme toiminnan muutoksen kautta ehkäisemään toistuvuuden ja ohjaamme palveluntuottajia ottamaan asian kehittämisen kohteeksi ja pohtimaan ennalta ehkäisemisen keinot palvelun tuottamiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedottaminen:

Ostopalveluyksikön henkilöstön kanssa on keskusteltu lakiin perustuvasta ilmoitusvelvollisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023(29§)). Henkilöstön kanssa on käsitelty, että laki velvoittaa henkilöstöön kuuluvaa ilmoittamaan palveluyksikön palvelupäällikölle, aluevastaavalle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän työssään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan palvelujen toteuttamisessa taikka jonkin muun lainvastaisuuden.

Ostopalveluyksikössä on henkilöstön kanssa käsitelty LUVN:n ohje vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamiseen elokuussa 2024 tiimikokouksessa. Linkki kirjattu kokousmuistioon.

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajien tiimissä käsitelty Haipro ja Spro prosessi 17.9.2024, jaettu linkit ohjeistuksiin.

Henkilöstölle on informoitu, että ilmoituksen tekemisestä ei aiheudu ilmoittajalle sanktioita.

Vastuuhenkilö arvioi ilmoitusta käsitellessään, pystytäänkö epäkohta tai poikkeama korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeeko siitä tehdä ilmoitus valvovalle viranomaiselle.

Henkilöstöä kannustetaan ja muistutetaan aika ajoin olemaan aktiivinen ilmoitusten tekemisessä. Ilmoitusten tekemisessä on vielä kehittymisen varaa.

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

Selvityspyyntöjen ja muistutusten käsittely on kuvattu kohdassa 2.4 Muistutusten käsittely. Muistutusten määrää ja käsittelyä seurataan KAT johtoryhmässä säännöllisesti. Kotona asumisen tuen Linjajohtaja allekirjoittaa vastineet. Mikäli palveluysikkö saa ohjausta valvovalta viranomaisilta, käsitellään sisältö henkilöstön kanssa ja huomioidaan kehittämisen kohteena ja riskienkartoituksessa ja seuraavassa analyysissa.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta:

Riskienarviointi tehdään kerran vuodessa. Riskien arviointiin ja riskien ennalta ehkäisyyn osallistuu koko työyksikön henkilöstö.

Työntekijät tuovat esille käytännöstä nousseet riskitekijät ja yhdessä arvioidaan niiden esiintymisen tai toistumisen mahdollisuus ja riski suuruus. Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaava suunnittelee toimintatavat yhdessä henkilöstön kanssa, joilla voidaan riskit minimoida tai ennaltaehkäistä.

Toimintatapoja kehitetään ja muutetaan tarvittaessa. Toimintatapojen muuttuessa, päivitetään omavalvontasuunnitelma.

Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen:

Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaava puuttuu epäkohtiin välittömästi ja selvittää tapahtuman kulun ja taustan. Epäkohta korjataan, tai minimoidaan, mahdollisuus epäkohdan uusiutumiseen. Käsitellään epäkohta palveluysikön tiimikokouksessa. Mikäli epäkohdan selvitys ja korjaustoimenpiteet vaativat toiminnan muutoksia, päivitetään yksikön omavalvontasuunnitelma.

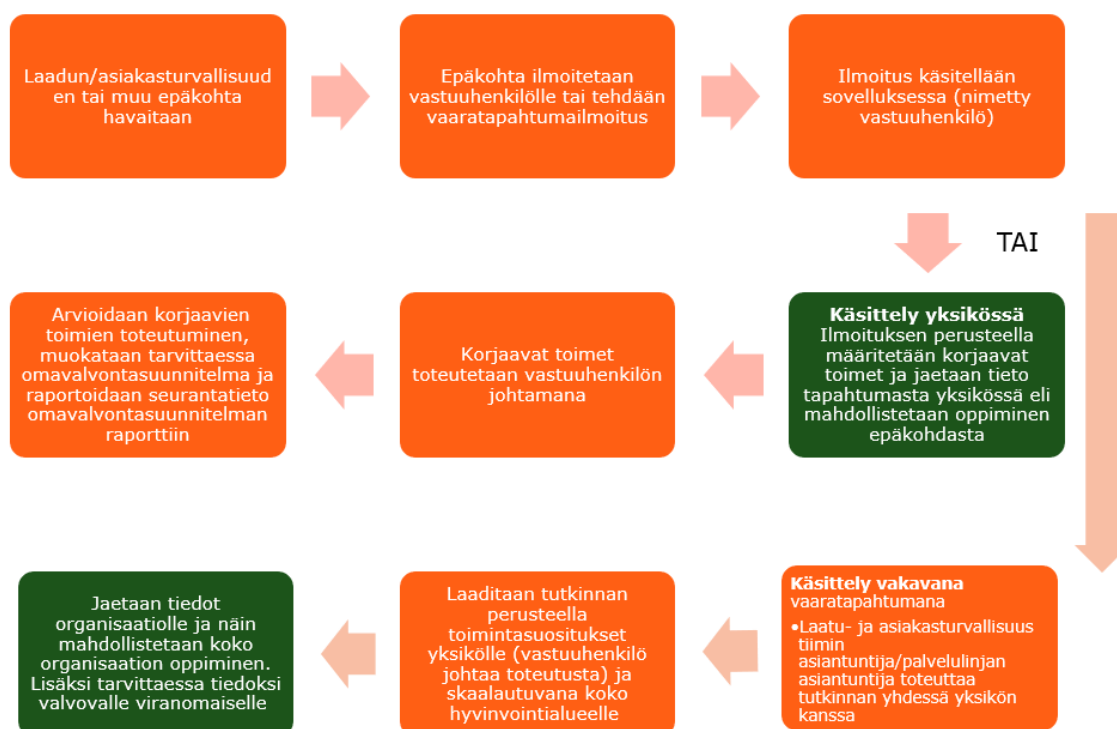
Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen:

Riskienhallintakeinojen ja toiminnan seuranta on avattu kohdassa 2.2 Palvelutoiminnan johtaminen ja vastuut.

Vaaratapahtumista oppimisen prosessi:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3).

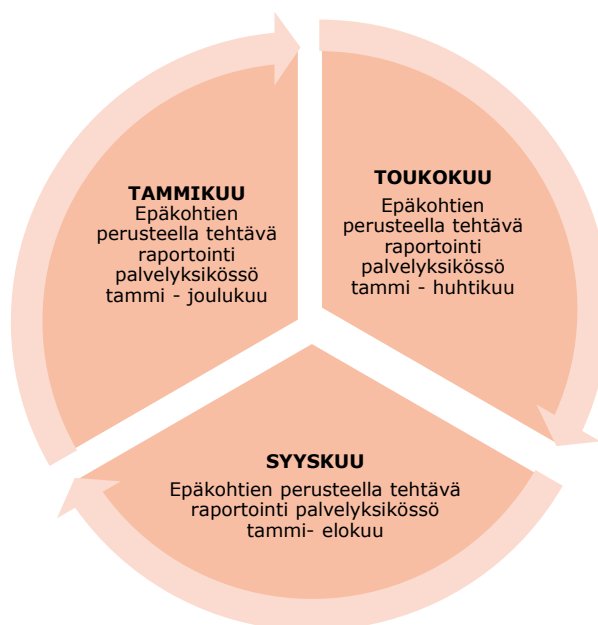
Ostopalveluysikössä prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, josta työntekijä tekee Haipro- tai Spro ilmoitus tai ilmoitetaan havainnosta esihenkilölle. Vaaratapahtuma ilmoituksen ohjautuvat palveluysikköpäällikölle ja aluevastaavalle käsiteltäväksi. Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, selvitetään tapahtuma ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä kuukausittain mittariseurannan yhteydessä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, vaaratapahtuma ohjautuu Laatu- ja turvallisuusyksikön käsiteltäväksi. Vaaratapahtuman tutkinnasta jaetaan tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 3. 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.



Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen:

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

Laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadulle on monta ulottuvuutta, eikä yhtä määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat mm. asiakaskeskeisyys, asiakas- ja potilasturvallisuus, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus, vaikuttavien menetelmien käyttö ja osaava henkilöstö.

Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksen on varmistaa palvelujen turvallisuus.

Kotihoidon ostopalveluyksikössä pyritään luomaan avoin

keskustelukulttuuri työyksikön sisällä ja palveluntuottajien kanssa.

Kannustetaan ja ohjataan ilmoitusten tekemiseen. Työntekijöillä on

vastuu tuoda tietoa yksikön yhteisiin kokouksiin ja ilmoituksia tekemällä.

Saapuneet ilmoitukset käsitellään yhteisesti tiimikokouksessa.

Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Ilmoitukset, jotka koskevat palveluntuottajia, käsitellään työyksikön ja palveluntuottajien kanssa yhteistyössä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista mm. perehdytys on käsitelty kohdassa 2.5 Henkilöstö.

Hygieniaohteiden ja infektio- ja tartuntatauti- ja terveysseuranta:

Hyvinvointialueella on keskitetty tartuntatauti- ja terveysseuranta, joka tekee yhteistyötä HUS-yhtymän sekä erityisesti elintarvike- ja vesiepidemioiden torjunnassa kolmen alueellisen ympäristöterveysseurannan kanssa. Infektio- ja tartuntatauti- ja terveysseuranta muun muassa rokottamisen, terveysneuvonnan, tiedottamisen sekä tartuntatautilain 55 §:n ja 56 §:n mukaisten terveydentilan selvitysten, terveystarkastusten ja tutkimusten kautta. Osaamisaikavaroista ja valvottavista tartuntataudeista liittyy tartunnan jäljitys jatkotoimintaan. Alueellinen tartuntatauti- ja terveysseuranta seuraa näiden esiintymistä tartuntatauti- ja terveysseuranta-

Terveystieteiden ja sosiaalihuollon toimintayksiköt vastaavat hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta omassa toiminnassaan.

Hyvinvointialueen tartuntatauti- ja terveysseuranta tukee yksiköitä seurannan, ohjeistuksen ja konsultoinnin kautta. HUS-yhtymä pitää Uudenmaan alueella mikrobilääkkeille hyvin vastustuskykyisten mikrobien (MDR) kantajarekisteriä.

Kotona asumisen tuen nimetty hygieniavastaava on Sirpa Råberg. Ostopalveluyksikössä ei ole omaa nimettyä hygieniavastaavaa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kotihoidon ostopalveluyksikkö ei käytä ostopalvelua tai alihankintaa oman operatiivisen palvelunsa tuottamiseen (asiakkaiden siirtyminen

ostopalveluihin, kotihoidon ostopalvelu asiakkaiden väliarvioinnit, hoito- ja palvelusuunnitelmien päivitys).

Kotihoidon ostopalveluiden valvonnan asiantuntijat valvovat kotihoidon Ostopalvelun hankkimia *yksityisten kotihoidon palveluntuottajien* palvelun laatua säännöllisin ohjaus- ja valvontakäynnein sekä asiakirjavalvonnalla. Kotihoidon ostopalvelutuottajat ovat velvollisia valvomaan ostamaansa alihankintaa.

Valvontaa ohjaa hyvinvointialueen Omaavontaohjelma 2024–2026, jossa on kuvattu valvonnan eri toteuttamisen tavat sekä mahdolliset valvonnan jatkotoimenpiteet, esim. reklamaatioprosessit sekä epäkohtailmoitukset. Palveluntuottajien valvontaa ohjaa myös palveluntuottajan ja hyvinvointialueen väliset sopimukset ja palvelusetelikäsikirjat. Valvontakäyntien määrää seurataan vuosittain ja valvontakäynneistä kirjataan tarkastuskertomukset, jotka lähetetään tiedoksi aluehallintovirastolle.

Aluehallintoviraston julkaisema Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma määrittelee valvonnan painopisteet. Asiantuntijoiden tehtävänä on valvoa kaikki uudet palveluntuottajat sekä tuottajat, joista on tullut useampia palautteita, epäkohtailmoituksia tai, jotka ovat tehostetussa valvonnassa. Tämän lisäksi ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään suunnitelman mukaisesti kaikille palveluntuottajille, jotka tuottavat kotihoidon palveluja hyvinvointialueella. Ostopalveluntuottajien lisäksi, kotihoidon Ostopalvelun asiantuntijoiden tehtävänä on valvoa hyvinvointialueen omaa palveluntuotantoa omaavontaohjelman mukaisesti. Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutetaan saman sisältöisesti riippumatta siitä, onko palvelu hyvinvointialueen omaa toimintaa tai yksityisesti tuotettua.

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 operatiivis- taktiset 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.

Ostopalveluyksiköllä ei ole käytettävissään erillisiä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmia. Tämä nostetaan kehittämisen kohteeksi.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö:

Kotona asumisen tuen häiriötilanteiden vastuuhenkilö on Linjajohtaja Timo Turunen ja avainhenkilöt KAT-linjassa on määritelty. Linjajohtajan

sijaiseksi on määritelty Palveluuyksikköpäällikkö Päivi Degerholm, Virve Hätönen ja Hanna Levan.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluuyksikön 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. Hyvinvointialueen laatu- ja turvallisuusyksikkö säännöllistä koulutusta omavalvonnasta, ja nämä koulutukset ovat saatavilla tallenteina.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen:

Ostopalveluuyksikössä omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistetaan koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna Ostopalveluuyksikön SharePoint sivustolle. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään perehdytyksen työvälineenä. Henkilöstön tulee myös kuitata päivämäärin omavalvontasuunnitelma luetuksi.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluyksiköissä.

Omavalvontasuunnitelmia päivitetään ja julkaistaan säännöllisesti, ottaen huomioon palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden muutokset. Palveluyksiköt ja hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut työskentelevät yhdessä seurantaraporttien laatimisessa ja julkaisussa.

Ostopalveluyksikkö raportoi yksikön vaara- ja haattatapahtumat neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman mukaisesti. Vähintään raportoinnin yhteydessä päivitetään ostopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma, huomioiden palvelun laadun muutokset, palveluun liittyvät puutokset ja raportoinnista nousevat kehittämisen tehtävät. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös palveluyksikön toiminnan muuttuessa. Palveluyksikköpäällikkö varaa työyhteisölle hyvissä ajoin omavalvontasuunnitelman seurantaan ja päivittämiseen kalenteri ajan.

Ostopalveluyksikkö vastaa myös hankittujen palvelujen omavalvonnan raportoinnin seurannasta. Hankintasopimuksissa on määritelty tarkemmin raporttien toimittamisen käytännöt. Ostopalveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa huomioidaan myös palvelutuottajien valvonnassa esiin nousseet kehittämisen kohteet, jotka vaativat ostopalveluyksikön toiminnan kehittämistä.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]