



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Kotona asumisen tuki Pohjois-Espoo ja Kauniainen

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Anne Lignell Heidi Benattabou Jan Bäckman Minna Coutinho Jonna Hedström Päivi Kulmala Minna Mannila	Timo Turunen	31.10.2024	1.0	
Anne Lignell Heidi Benattabou Marika Kurula Minna Coutinho Janette Räisänen Päivi Kulmala Jaana Hyllinen Minna Mannila Kirsi Ojanen Tiina Suikki- Vainikka Jonna Juntunen	Satu Kiuru	28.10.2025	2.0	<u>Muutosloki</u>

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
2.4	Muistutusten käsittely	17
2.5	Henkilöstö	19
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	25
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	27
2.8	Toimitilat ja välineet	29
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
2.9.1	Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:	37
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	38
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	39
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	41
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	43
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	48
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	49
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	50
4.1	Toimeenpano	51
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	52
4.3	Muutosloki	54

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 tuki Pohjois-Espoo ja Kauniainen. Palveluyksikköpäällikkö Anne Lignell 043 827 1988, Kamreerintie 2A, 02770 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot (ml. terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot): Palveluyksikköpäällikkö Anne Lignell 043 827 1988, ylilääkäri Mari Huotari 040-636 8925.

Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt, yhteystiedot ja palvelupisteen erityispiirteet on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1 Palveluyksikön palvelupisteet

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Kotikuntoutus	Eteläinen	Kattaa Espoon eteläiset suuralueet	Minna Coutinho	040 636 8517
	Pohjoinen	Kattaa Espoon pohjoiset suuralueet ja Kauniaisen	Minna Coutinho	040 636 8517
Resurssipooli	Resurssipooli ja työnjärjestely	Espoon ja Kauniaisten kattava oma sijaispooli. Espoon keskitetty työnjärjestely	Heidi Benattabou	043 825 1918
	Etäkotihoito	Espoon keskitetty etäkotihoito	Marika Kurula	040 1873102

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Kauniainen	Kauniainen	Kauniaisten alueen kotihoito	Janette Räisänen	050 500 4137
Espoon keskus	Suvela ja Tuomarila	Espoon keskuksen suuralueen ydinalue	Tiina Suikki- Vainikka Jonna Juntunen	050 5482793 040 6248699
	Kauklahti	Espoon keskuksen suuralueen reuna- alue, sekä keskustaa että haja- asutusaluetta	Tiina Suikki- Vainikka	050 5482793
	Kalajärvi	Espoon keskuksen suuralueen haja- asutusalue	Jonna Juntunen	040 6248699
Leppävaara	Leppävaara	Leppävaaran suuralueen keskusta	Minna Mannila Kirsi Ojanen	043 827 1955 040 5600042
Viherlaakso	Viherlaakso	Leppävaaran suuralueen reuna- alueet	Päivi Kulmala Jaana Hyllinen	040 636 9573 040 6393640
Päivätoiminta	Leppävaaran Kuntouttava päivätoiminta Leppävaaran Elä ja asu -seniorikeskus Säterinkatu 3 02600 Espoo Taavi kuntouttava päivätoiminta Nauhakuja 2 02180 Espoo	Kuntouttavaa päivätoimintaa tarjotaan sekä etänä että näissä toimipisteissä	Mirja Riihinen	043 827 3389

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
	Kauklahden Kuntouttava päivätoiminta Kauklahden Elä ja asu -seniorikeskus Hansakartano 4 02780 Espoo Kauniaisten Kuntouttava päivätoiminta Villa Breda Bredantie 16 02700 Kauniainen			

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omaavontasuunnitelman kattamat palvelut:

Kotihoito, kotikuntoutus, etäkotihoito, kuntouttava päivätoiminta, tukipalvelut.

Palveluyksikön asiakasmäärät: Syyskuussa 2025 Espoon keskuksen, Leppävaaran, Viherlaakson ja Kauniaisten kotihoidon palvelupisteissä oli säännöllisen kotihoidon asiakkaita yhteensä 571 ja tilapäisen kotihoidon asiakkaita yhteensä 32. Lisäksi Espoon Kotikuntoutuksen läpi kulkee kuukausitasolla 150–200 eri asiakasta.

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.

Säännöllistä- ja tilapäistä kotihoitoa tuotetaan Espoon keskuksen, Leppävaaran, Viherlaakson ja Kauniaisten kotihoidon palvelupisteissä. Näiden palvelupisteiden asiakkaille tuotetaan tarvittava yökotihoito ostopalveluna. Kotikuntoutus, etäkotihoito ja työnjärjestely tuotetaan Espoon ja Kauniaisten alueella keskitetysti. Päivätoimintaa tuotetaan keskitetysti Espoo-Kauniainen-Kirkkonummi alueelle.

Lääkäripalvelut: Kotona asumisen tuen -linjan lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana tai palveluntuottajille ulkoistettuna. Espoon ja Kauniaisten alueella lääkäripalvelut tuotetaan omana toimintana. Tarkemmat tiedot näiltä osin löytyvät seuraavien yksiköiden omavalvontasuunnitelmista: Ikääntyneiden palvelulinjan Geriatriset ja palliatiiviset palvelut ja Sosiaali- ja terveystieteiden 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 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 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 osaamisen vastaavat asiakastarpeita. Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat on kuvattu taulukossa 2.

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. 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):

- Tahaton painon lasku % < 4 %
- Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu % < 7 %
- Lääkehoidon kokonaisarviointia ei ole tehty viimeisen 6 kk aikana % < 21 %
- Kaatuminen 90 vrk aikana % < 28 %
- Päivystyskäynti 90 vrk aikana % < 13 %
- Tuntee itsensä yksinäiseksi, % < 34 %
- Kuntoutumisen mittari tulossa myöhemmin.

Henkilöstön riittävyyden seurannan omavalvonnan mittarit:

- Asiakastyöhön käytetty aika (% työajasta) on lähihoitajalla 55—60 %
- 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)

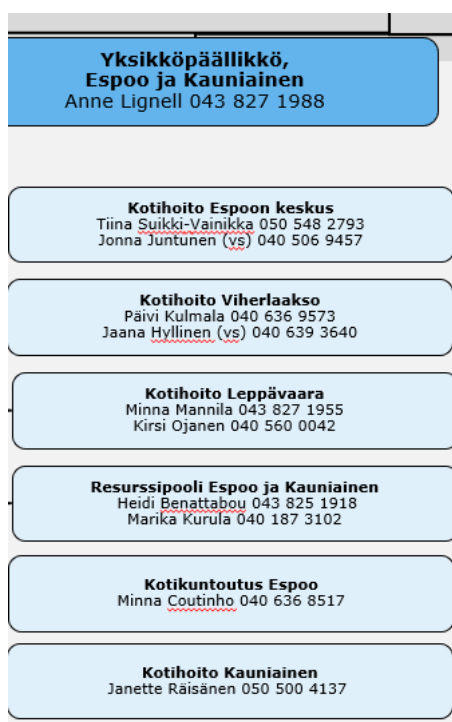
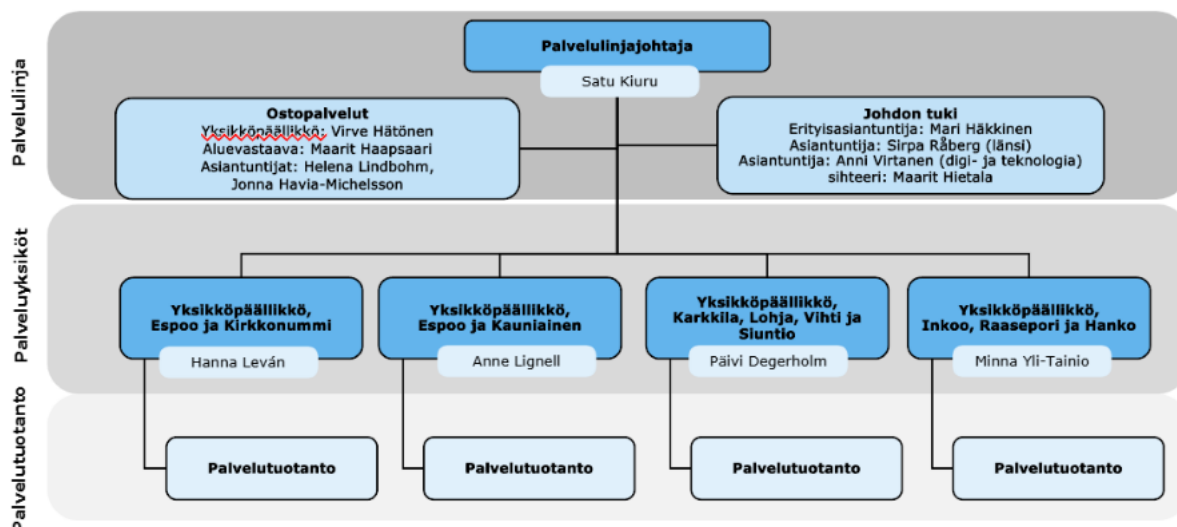
2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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 kotona asumisen tuen linjan johtamisrakenne. Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikkönsä omavalvonnan toteutumisesta kokonaisuudessaan ja aluevastaavat vastaavat omavalvonnan toteutumisesta palvelupisteissään.

Kotona asumisen tuki



Kuva 1 Kotona asumisen tuen linjan johtamisrakenne

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
 Palvelulinjajohtaja johtaa ja valvoo kotona asumisen tuen linjan palveluyksiköiden palvelutoimintaa kokonaisuudessaan.

Palveluuyksikköpäällikkö johtaa ja valvoo oman yksikkönsä palvelutoimintaa. Aluevastaavat johtavat ja valvovat omien palvelupisteidensä palvelutoimintaa sekä vastaavat laadusta, henkilöstöstä ja kehittämisestä kokonaisuudessaan. Espoon Kotikuntoutuksessa työskentelevät palveluvastaavat ovat aluevastaavien alaisina toimivia lähiesihenkilöitä, jotka vastaavat resurssoinnista, henkilöstöhallinnollisista asioista sekä päivittäisjohtamisesta.

Kotona asumisen tuen linjalla Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut palveluuyksikkö vastaa linjan sisäisestä valvonnasta ja valvonnallisesta ohjauksesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laatuyksikkö vastaa kokonaisuudessaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden palvelulinjojen valvonnallisesta ohjauksesta.

Palvelulinjajohtaja saa Pohjois-Espoon ja Kauniaisen palveluuyksikön tilannekuvapäivityksen viikoittain palveluuyksikköpäällikön 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 palveluuyksikköpäällikkö käyvät kuukausikeskustelun palveluuyksikön taloudesta ja muista ajankohtaisista asioista. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään linjajohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Palveluuyksikön johtoryhmä pidetään kerran viikossa palveluuyksikköpäällikön ja aluevastaavien kesken.

Palveluuyksikköpäällikkö käy aluevastaavien kanssa yksikön asiat läpi viikoittaisissa, yksikkökohtaisissa palaverissa, ja on tarvittaessa yhteydessä soitoin sekä etäpalaveriin. Näiden lisäksi palveluuyksikköpäällikkö yhdessä aluevastaavien kanssa järjestää työpajoja, kehittämispäiviä ja sisäistä koulutusta.

Etelä-Espoon ja Kirkkonummen sekä Pohjois-Espoon ja Kauniaisten kesken pidetään kolmesta neljään kertaa vuodessa laajennetut

johtoryhmät. Näihin osallistuu myös kotona asumisen tuen linjan asiantuntijoita ja idän alueen opetushoitaja. Lisäksi kotona asumisen tuen linjan yhteiset esihenkilöiden kehittämispäivät pidetään neljästi vuodessa palvelulinjajohtajan koolle kutsumana.

Pohjois-Espoon ja Kauniaisten palveluyksikön palveluyksikköpäällikkö osallistuu oman alueensa henkilöstökokouksiin vähintään kahdesti vuodessa sekä vierailee palvelupisteissä aina tarpeen mukaan. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään palveluyksikköjohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Aluevastaavat työskentelevät pääsääntöisesti fyysisesti palveluyksiköissään virka-aikaan. Myös osittainen etätyö on mahdollista, kuitenkin siten, että yksikössä on aina esihenkilö henkilöstön tavoitettavissa virka-aikaan. Yksiköissä pidetään säännöllisesti henkilöstöpalavereita, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita, asiakasasioita ja mahdollisia vaaratapahtumia. Lisäksi vaaratapahtumista ja ilmoituksista keskustellaan esihenkilön toimesta tiimeissä aina kun ilmoitus on tehty.

Palveluyksikköpäälliköt Etelä-Espoo ja Kirkkonummi sekä Pohjois-Espoo ja Kauniainen toimivat toistensa ensisijaisina sijaisina. Molemmille on nimetty myös toissijainen sijainen, joka on yksi aluevastaavista. Palvelupisteissä aluevastaavaa sijaistaa toinen aluevastaava, poikkeuksena Espoon Kotikuntoutus, jossa aluevastaavaa sijaistaa palveluvastaava.

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.

Hoitoon pääsyn edellytyksenä on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen. Palvelut käynnistetään viiveettä 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 keskitetysti ammattilaisen lähettämänä. Kotikuntoutukseen ohjaudutaan joko suoraan sairaalasta, tai Seniori infon kautta kotona tehdyn laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta. 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 palvelut suunnitellaan ja palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa

ja hänen näkemyksensä, tavoitteensa ja toiveensa kirjataan ylös ja niitä toteutetaan koko hoitosuhteen ajan mahdollisuuksien mukaan.

Säännöllisen kotihoidon ja kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan yksilölliseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakas hyväksyy hoito- ja palvelusuunnitelman omalla allekirjoituksellaan 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 annetaan tarpeellinen tieto viivytyksettä. Asiakaskirjauksia asiakas voi saada kirjallisen pyynnön perusteella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti.

Ohje tietopyyntöjen ja asiakirjatilausten tekemiseen löytyy luvn.fi sivustolta: **Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Palvelupisteissä käydään jatkuvaa arvokeskustelua ammatillisesta kohtaamisesta ja -käyttäytymisestä. Haastavia asiakastilanteita käydään läpi ja yritetään löytää ratkaisuja yhteisissä viikkopalavereissa.

Asiakkaan taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan asiakkaan tai hänen nimetyn omaisen kanssa keskustelemalla ja säännöistä sopimalla. Palvelupisteen työntekijän taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen tai harkitsemattomiin kirjauksiin esihenkilö puuttuu viipymättä.

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 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: 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 pyritään rakentamaan palvelukokonaisuudesta yksilöllinen ja asiakkaan näkemyksen huomioiva. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellaan koko palvelun ajan 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

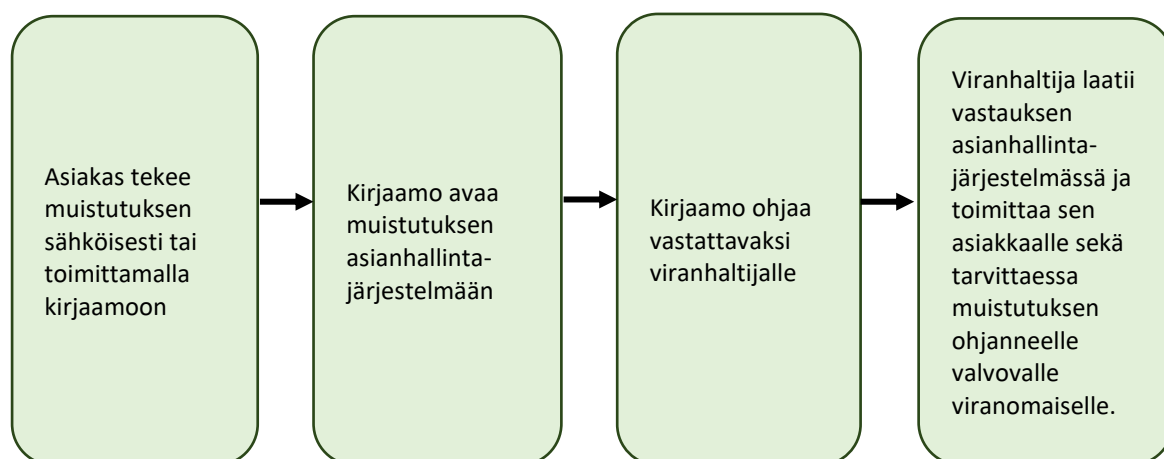
palveluyksikössä: Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja palvelupäätöksessä myönnettyihin palveluihin. Työntekijä kirjaa suunnitelmaan asiakkaan oman arvion palveluntarpeestaan ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellut palveluiden tavoitteet sekä sisällöt.

Asiakkaan palveluita koskevat muutokset suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalle kerrotaan muutosten toteutumisesta. Muutokset kirjataan viiveettä hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka uusin versio toimitetaan aina asiakkaalle kirjallisesti. Asiakkaan palveluiden toteutumista seurataan kirjaamisten läpikäynnin, asiakaspalautteen ja työntekijöiden havainnoinnin avulla.

Asiakassuunnitelma päivitetään säännöllisesti niin, että se on aina ajantasainen. Asiakkaan toimintakykyä ja hoidon vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti. Espoossa käytössä on Lifecare potilastietojärjestelmä, missä asiakkaalle tehdään aina kuuden kuukauden välein, sekä tarvittaessa toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti RAI-arviointi ja sen pohjalta laadittava asiakkaan kirjallinen väliarvio. Nämä tulevat myös Kantaan näkyviin asiakkaan luettavaksi. 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 palveluysikköpäällikön, aluevastaavan ja RAI koordinaattorin kanssa

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 Anne Lignell

Muistutusten käsittelyn menettelytavat: Palveluyksikköpäällikkö

laatii ja kokoaa muistutusvastauksen yhteistyössä kotona asumisen tuen linjan sihteerin, aluevastaavan ja palveluyksikön sihteerin kanssa.

Palveluyksikköpäällikkö perehtyy saapuneeseen muistutusasiaan viipymättä ja pyytää nimenomaisen palvelupisteen aluevastaavalta selvitystä muistutuksessa olevista asiankohdista. Tarvittaessa palveluyksikön sihteeri tulostaa kirjauksia asiakas- ja potilastietojärjestelmästä ja tekee järjestelmään tarvittavat tietojen luovuttamista koskevat kirjaukset.

Muistutusvastine tulee toimittaa muistutuksen tekijälle viipymättä yhden kuukauden sisällä. Tarvittaessa muistutusvastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö.

Kotona asumisen tuen linjan sihteeri ilmoittaa ja sopii mahdollisista viiveistä muistutuksen tekijän kanssa (esim. vuosilomien aikana). Kotona asumisen tuen linjan sihteeri toimittaa muistutusvastauksen muistutuksen tekijälle sovitulla tavalla sekä tallentaa sen ja kirjaa postitusajankohdan asianhallintajärjestelmään.

Aluevastaava käy muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet läpi asianosaisen palvelupisteen henkilöstön kanssa ratkaisukeskeisesti, jotta omaa toimintaa voidaan kehittää, korjata ja parantaa niiltä osin kuin omassa toiminnassa on ollut epäkohtia tai puutteita. Muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet raportoidaan neljän kuukauden välein.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

Kotikuntoutus

esihenkilöt 3
sihteeri 1
Sairaanhoitajia 15
Lähihoitajia 42
Työnjärjestelijöitä 2
Fysioterapeutteja 8
Toimintaterapeutteja 2

Resurssipooli

esihenkilöt 2
sairaanhoitajia pooli 8
lähihoitajia etäkotihoito 15 ja pooli 33
työnjärjestelijöitä 13

Kauniainen

esihenkilöt 1
sihteeri 0,6
sairaanhoitajia 4
lähihoitajia 20

Espoon keskus

Esihenkilöt 2
Sihteeri 1
Sairaanhoitajia 9
Lähihoitajia 52

Leppävaara

esihenkilöt 2
sihteeri 1
sairaanhoitajia 7
lähihoitajia 30

Viherlaakso

Esihenkilöt 2

Sihteeri 1

Sairaanhoitajia 8

Lähihoitajia 34

Sijaisten käytön periaatteet: Kotihoidon määräaikaisten sijaisten käytössä huomioidaan talousarvioon määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa paikkaamaan vuosiloman, perheloman, opintovapaan tai sairausloman aiheuttamia poissaoloja

Resurssin tarve määritellään työvuorolistojen valmistuttua ja tiedossa olevat edellä mainitut vapaat ja lomat ovat osana työvuorosuunnittelua. Sijaisten määrän tarvetta arvioidaan palveluvastaavien, aluevastaavan ja Espoon osalta keskitetyn työnjärjestelyn yhteisissä palaverissa. 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 sijaisuudet pyritään täyttämään. Äkillisiin poissaoloihin hankitaan sijaiset etupäässä omasta resurssipoolista. 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. Espoo-Kauniainen palveluyksikössä etäkotihoidossa vuokratyövoimaa ei käytetä lainkaan, vaan siellä puutokset täytetään sisäisesti resurssipoolista. Resurssipoolista jaetaan koko Espoon ja lisäksi Kauniainen alueelle vuoroja sekä etukäteen, että päivittäin

akuutteihin puutoksiin. Näiden lisäksi ulkopuolista vuokratyövoimaa käytetään yksiköissä tarpeen mukaan.

Ammattioikeudet: Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Oikeudet tarkastetaan Julkiterhikistä henkilöllisyyden tarkastamisen jälkeen. Yllä mainittujen tilanteiden lisäksi tarkastus tehdään myös lääkelupien uusimisen yhteydessä.

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 §). Työpaikkailmoituksessa on kerrottu kaikki valittavalta hakijalta vaadittavat testaukset, selvitykset ja muut kelpoisuusvaatimukset. Esihenkilö käy nämä vielä valitun henkilön kanssa läpi, sekä kirjaa työsopimukseen päivämäärän, mihin mennessä selvitykset ja testaustulokset on kirjallisesti näytettävä esihenkilölle. Nähtyään dokumentit, esihenkilö kuittaa käytössä olevaan sähköiseen Sarastia järjestelmään asian olevan kunnossa ja palauttaa dokumentit valitulle henkilölle. Espoo-Kauniainen palveluyksikössä pääasiallinen työkieli on suomi, mutta ruotsin kielen taitoa arvostetaan. Kielitaitoa arvioidaan jo haastattelussa, mutta myös tiiviisti perehdytyksen aikana. Tarvittaessa työntekijän kielitaitoa tuetaan lisäkoulutuksella heti esimerkiksi kirjaamisessa esiintyvien haasteiden ilmetessä.

Täydennyskoulutukset: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut

täydennyskoulutukset (taulukko 3). Nämä täydennyskoulutukset yhdessä kattavan perehdytysohjelman kanssa varmistavat riittävän osaamisen Kotona asumisen tuen toimintaympäristössä. Palveluyksikköpäällikkö huolehtii omien suorien alaistensa, eli aluevastaavien riittävästä ja tarkoituksenmukaisesta lisäkoulutuksesta. Koulutustarpeet tulevat esille sekä kehityskeskusteluissa että säännöllisissä palaverissa.

Aluevastaavat vastaavat oman alueensa työntekijöiden koulutustarpeiden selvittämisestä, sekä koulutusten suorittamisen seuraamisesta.

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

Yksiköt ovat muokanneet kukin oman alueensa erityispiirteisiin sopivaa perehdytyspakettia. Yhdessä on todettu, että perehdytyksen tulee olla riittävän pitkä, ja asiakastyössä olevan henkilöstön on hyvä saada oma tutor, jonka kanssa perehtyy sekä toimistolla että asiakaskäynneillä. Riittävä ja kattava perehdytys on osa veto- ja pitovoimaa yksiköissä. On katsottu, että työsuhteen alussa työntekijän on hyvä kulkea konkarin matkassa viikosta kahteen viikkoon, riippuen perehdytettävän aikaisemmasta työkokemuksesta ja osaamisesta. Perehdytettävällä on oma perehdytyskortti, joka ohjaa perehdytyksen kulkua. Myös perehdytysjakson jälkeen, on tärkeää varmistaa uuteen yksikköön kotiutuminen ja tehtävien hallinta säännöllisillä keskusteluilla sekä oman tutorin että esihenkilön kanssa.

Ohjeiden saatavuus: Kotona asumisen tuen henkilöstön käyttöön on perustettu KAT Osaamisen -sivusto (sisäinen linkki), jonne on koottu keskeisimmät toimintaohjeet. Sivuston ylläpidosta vastaavat Kotona asumisen tuen palvelulinjan opetushoitajat. Lisäksi esihenkilöiden tueksi on koottu erillinen ohjekoonti Ohjeistot KAT ja Seniori-info 2023.xlsx (sisäinen linkki) joka sisältää toiminnan kannalta keskeisimmät turvallisuuden asiakirjat, kriittisten tilanteiden ohjeet, suostumus- ja

infolomakkeet sekä mm. palveluiden myöntämisen ohjeet. Ohjekoontia ylläpitää Kotona asumisen tuen erityisasiantuntija.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden

seuranta: Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat toimivat HR:n

ohjeistusten mukaisesti järjestelmiä hyödyntäen seurattessaan

henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuutta.

Palveluysikköpäällikkö käy aluevastaavien ja aluevastaavat

työntekijöidensä kanssa säännöllisen tavoite- ja kehityskeskustelun

kahdesti vuodessa. Tässä yhteydessä arvioidaan työntekijän osaamista

ja työskentelyä suhteessa työtehtäviin, sekä asetetaan mitattavat

tavoitteet työskentelylle.

Aluevastaava työskentelee fyysisesti omassa palvelupisteessään ja

seuraa työntekijöidensä toimintaa ja käyttäytymistä läsnä olevana

esihenkilönä. Aluevastaava ottaa viipymättä työntekijän kanssa puheeksi

osaamiseen ja työskentelyn asianmukaisuuteen liittyvät asiat puutteita

tai epäkohtia havaittuaan tai saatuaan niistä huolenilmaisuja esim.

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

antaa työntekijöilleen osaamisesta ja onnistuneesta toiminnasta hyvää,

kannustavaa ja rohkaisevaa palautetta. Epäasiallisessa toiminnassa

puheeksi ottamisen lisäksi voidaan käyttää myös työnjohdollista

menettelyä (huomautus, kirjallinen varoitus) ja/tai ohjata työntekijä

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: Palveluyksikönpäällikkö varmistaa henkilöstön riittävyyden viikoittain määriteltävän PAVAT-tilannekuvan sekä johtoryhmässä ja palveluyksikön tilannekuvapalaverissa kerätyn tiedon avulla. Toimipisteet tekevät tiivistä yhteistyötä työnjärjestelyn kanssa. Työnjärjestely kohdentaa henkilöstöresurssit optimaalisesti sekä laatii yhdessä toimipisteiden kanssa reittisuunnitelmat asiakaskäynneille. Aluevastaava arvioi työnjärjestelyn kanssa sijaisten tarvetta sairaus- tai muiden poissaolojen

aikana. Uusien asiakkaiden palveluiden aloittaminen pyritään sijoittamaan arkipäivälle, jotta henkilöstön riittävyys ja toimipisteen toiminta ei vaarannu. Mikäli sijaisia ei ole pystytty rekrytoimaan kiireettämiä palveluita voidaan siirtää toiseen ajankohtaan.

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi:

Henkilöstöä pyritään rekrytoimaan siten, että lähtökohtaisesti henkilöstövajetta ei yksiköissä olisi. Normaalit vuosilomien, koulutusten ja sairauspoissaolojen aiheuttamat henkilöstövajeet paikataan etupainotteisesti, heti työvuorolistan valmistuttua. Tämä tarkoittaa sitä, että vuoroja laitetaan Seureen auki sellainen määrä, että toiminta pystytään turvaamaan, vaikka äkillisiä poissaoloja tulisikin. Ennakoon saadaan Espoo-Kauniainen alueella resurssia poolista, kuten myös jossain määrin päivittäisiin äkillisiin poissaoloihin. Esihenkilöt ja työnjärjestely seuraavat henkilöstöresurssia jatkuvasti, ja reagoivat nopeasti esimerkiksi tarjoamalla omalle henkilöstölle lisävuoroja. Asiakastyössä olevien hoitajien välittömän asiakastyön määrä ja järkevä reittisuunnittelu auttaa optimoimaan tarvittavien työntekijöiden määrän. Mikäli ollaan tilanteessa, jossa äkillisiä poissaoloja on merkittävä määrä, voidaan ei- kiireellisiä asiakaskäyntejä siirtää toiseen ajankohtaan. Ensisijaisesti pyritään kuitenkin varmistamaan, että kaikki asiakaskäynnit voidaan toteuttaa sovitusti.

Toimintamallit, miten asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan:

Espoon alueella kaikkien uusien asiakkaiden kotiutuminen on keskitetty Kotikuntoutukseen, tulevat he Seniori-infon palvelutarpeen arvioinnin kautta kotoa, tai suoraan osastohoidon jälkeen sairaalasta kotihoidon palvelujen piiriin. Tämä keskittäminen helpottaa alueellisen kotihoidon resurssi- ja reittisuunnittelua, sekä rauhoittaa alueiden työtä. 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 työnjärjestely on jakanut jokaiselle työntekijälle työvuorokohtaiset asiakaskäynnit. Työntekijä näkee jokaisen työvuoron alussa työvuoronsa asiakkaat, asiakaskäyntien ajat, reitityksen ja käyntisisällön. Työnjärjestely jakaa työt huomioiden asiakkaan käyntisisällön, työntekijöiden osaamisen ja rajoitteet. 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.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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 palveluyksikköjohtoryhmiin säännöllisesti. Espoon alueella jokaisessa palvelupisteessä on oma kotihoidon lääkäri. Kauniaisissa kotihoidon asiakkaille on nimetty lääkäri terveysasemalta. 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, Espoo-Kauniainen-Kirkkonummi alueella vähintään kuukausittain. 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.

Keskitetyt palvelut

Espoon ja Kauniaisten alueella toimii keskitetysti Kotikuntoutus, etäkotihoito, resurssipooli ja työnjärjestely. Tiivis yhteistyö keskitettyjen palveluiden ja alueellisen kotihoidon välillä on ensiarvoisen tärkeää. Päivittäin yhteistyötä tehdään työnjärjestelyn ja alueiden välillä, mutta lisäksi on kaikkiin toimintoihin sovittu joka toinen viikko toteutuvat aluekohtaiset yhteistyöpalaverit. Lisäksi sovitaan tarvittaessa lisää palavereita, koulutusta, jalkautumista alueille tai kehittämispäiviä.

Kotona asumisen tuen ulkopuolisen yhteistyökumppanit

Sairaalan ja kotihoidon välistä yhteistyötä kehitetään Espoo-Kauniainen alueella. Espoon sairaalan kotiutustyöryhmään kuuluu sairaalan ja seniori-infon edustuksen lisäksi myös kotihoidon edustus.

Vammaispalveluiden kanssa yhteistyötä on tiivistetty, ja yhteisiä palavereita järjestetään useamman kerran vuodessa, sekä aina tarpeen mukaan. Mielenterveys ja päihdetyön osalta yhteistyötä on lähdetty Espoon alueella tiivistämään osana kotihoidossa työskentelevän mtp

sairaanhoitajan pilottitoimintaa. Aikuissosiaalityön ja kotihoidon välisen yhteistyön kehittämistarpeet on tunnistettu ja niitä työstetään edelleen.

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa:

Kotona asumisen tuen linjan palveluyksikköpäälliköt tekevät yhteistyötä säännöllisten linjajohtoryhmien, tuottavuustyöpajojen, talouden seuranta (=TAHTI) palaverien, teknologiat palaverien ja eri projekteihin liittyvien palaverien puitteissa.

Espoo-Kauniainen ja Espoo-Kirkkonummi palveluyksikköpäälliköt toimivat toistensa ensisijaisina sijaisina, mistä johtuen myös näiden palveluyksiköiden välinen yhteistyö on erityisen tiivistä. Laajennettuja johtoryhmiä pidetään yhdessä ja tämä niin sanottu idän alue myös käsitellään kokonaisuutena Seniori-Infon palveluyksikköpäällikön ja kotihoidon palveluyksikköpäälliköiden välisissä palavereissa. Ostopalvelu-, valvonta ja tukipalvelut yksikön kanssa tehdään yhteistyötä ostopalveluun siirrettävien asiakkaiden, valvonnan ja tukipalveluihin liittyvien asioiden osalta.

Neljä kertaa vuodessa järjestetään laajennettu johtoryhmä, johon osallistuvat kaikkien neljän palveluyksikön esihenkilöt, palveluyksikköpäälliköt, palvelulinjajohtaja, asiantuntijat sekä tarpeen mukaan projektinvetäjät.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ja välineet:

Palveluyksikössä on 10 erillistä toimitilaa. Toimitilat sijaistevat kaupunkialueella. Toimitilat on tarkoitettu henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa lukuun ottamatta kuntouttavan päivätoiminnan tiloja, joissa järjestetään ryhmätoimintaa arkipäivisin. Toimitiloissa on työskentelytiloja asiakastyötä toteuttavalle henkilöstölle, toimistoshteereille ja esihenkilöille. Tämän lisäksi löytyy kokoustila sekä varastot. Henkilöstölle on varattu myös ruokailu-, puku-, pesu- ja WC-

tilat. Toimipisteissä tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitys noin viiden vuoden välein. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

Aluevastaava seuraa toimitiloja koskevia LARI ilmoituksia, niiden sisältöä ja toistuvuutta. Toimipisteissä käytetään autoja, polkupyöriä ja sähköpolkupyöriä asiakaskäynneille mentäessä. 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 yhteiskäyttöisiä tietokoneita kirjallisia töitä varten. Varastojen koko on oltava riittävä, jotta vältetään varastoimasta käytäville hoitotarvikkeita. Lääkkeiden käsittelyä ja säilytystä varten on erillinen lukittu 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 ajotaidoissa.

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 palveluysikköpäällikölle ja tarvittaessa palveluysikköpäällikkö osallistuu asioiden selvittämiseen ja hoitamiseen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkitinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkitinnällisten 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. Espoo-Kauniainen palveluysiköllä on nimetty lääkitinnällisten laitteiden vastuuhenkilöiksi palvelupisteiden aluevastaavat (n=6) lisäksi yksikössä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava (n=6) Lääkitinnällisten 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.

Palveluysiköissä lääkitinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä. Lääkitinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkitinnällisten laitteiden

ammattillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten 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 lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä:

Laitevastaava varmistaa yhdessä aluevastaavan kanssa, että palvelupisteen käytössä olevat lääkinnälliset laitteet on hankittu, rekisteröity Medusa järjestelmään, otettu käyttöön ja poistettu asianmukaisesti ja että laiterekisterissä olevien laitteiden tiedot ovat ajan tasalla (laitteet inventoitu vähintään kerran vuodessa), käytössä olevat lääkinnälliset 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, lääkinnälliset laitteet korjataan ja huolletaan oikea-aikaisesti ja laitevalmistajan antamat ohjeet ylläpidosta (esim. kalibroinnit) toteutuvat.

Yksikön laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät:

Palveluyksikön palvelupisteissä työskentelevällä henkilöstöllä on oltava laitteiden käytön edellyttämät koulutukset käytyinä. Esihenkilö vastaa suoritusten seurannasta ja dokumentoinnista. Vuoden 2025 alusta on otettu HVA tasolla käyttöön riskien- ja pätevyyksien hallintajärjestelmä, johon osaamisen varmistaminen dokumentoidaan.

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.

Tietoturvan keskeisten periaatteiden toteuttaminen käytännössä

Kotona asumisen tuessa:

Tietoturvan keskeiset periaatteet Kotona asumisen tuessa liittyvät asiakkaiden ja työntekijöiden tietojen suojaamiseen, järjestelmien luotettavaan toimintaan ja hoitoprosessien turvallisuuteen. Käytännössä ne tarkoittavat seuraavaa:

1. Luottamuksellisuus

- Asiakastiedot ovat vain niiden työntekijöiden saatavilla, joilla on työtehtäviensä puolesta oikeus niihin.
- Tiedot suojataan vahvoilla salasanoilla. Asiakastietoihin pääsy on mahdollista VR-kortilla tai salasanalla.
- Paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietosuojajätteenä.
- Näyttöpäätetyöskentelyssä huomioidaan, ettei asiakastiedot näy sivullisille (näyttösuojainten käyttö) ja kun työpisteeltä poistutaan, näyttö lukitaan.
- Asiakirjat tulostetaan turvatulostuksena.
- Asiakastietojen hallinta tapahtuu pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmässä. Tilanteessa, jossa asiakastietojen seuranta tai hallintaa joudutaan tekemään asiakastietojärjestelmän ulkopuolella, säilytetään tiedot tietokoneen suojatulla Y-asemalla.
- Puheluiden ja viestien kautta välitettävää tietoa minimoidaan, ja käytetään suojattuja viestintäkanavia (turvasähköposti, toiminnanohjaus- ja potilastietojärjestelmän viesti toiminnot).

2. Eheys

- Asiakastiedot pidetään ajan tasalla ja oikein kirjattuna. Jokainen asiakaskontakti kirjataan ja asiakkaan hoitosuunnitelmat tarkistetaan aina asiakkaan tilanteen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein jatkuvan arvioinnin periaatteella.
- Virheellisten kirjausten korjaaminen tehdään LUVN ohjeen mukaisesti (sisäinen linkki), kun virhekirjaus on havaittu.

- Hoitajat käyttävät vain virallisia järjestelmiä asiakastietojen tiedonkulun varmistamiseksi.
- Kuvaa tarvittaessa tarkemmin, miten toteutetaan palvelupisteissä joko tähän tai suoraan yllä olevaan tekstiin.

3. Saatavuus

- Asiakastiedot ovat kotihoidon työntekijöiden saatavilla työvuoron aikana mobiilisovelluksen ja asiakastietojärjestelmän kautta.
- Tietojärjestelmien häiriöihin on varautumissuunnitelma.
- Internet-yhteyden tai järjestelmän kaatuessa tiedon saanti varmistetaan esim. puhelinyhteydellä.
- Kuvaa tarvittaessa tarkemmin, miten toteutetaan palvelupisteissä joko tähän tai suoraan yllä olevaan tekstiin.

4. Todentaminen

- Työntekijät kirjautuvat asiakastietojärjestelmiin henkilökohtaisilla tunnuksillaan ja vahvalla tunnistautumisella.
- Kirjaukset asiakastietoihin sisältävät tiedon siitä, kuka ne on tehnyt ja milloin.
- Kuvaa tarvittaessa tarkemmin, miten toteutetaan palvelupisteissä joko tähän tai suoraan yllä olevaan tekstiin.

5. Tunnistaminen

- Työntekijät tunnistetaan henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmässä ja henkilökortilla ja työvaatteilla asiakaskäynneillä.
- Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen katselua ja ennen hoitotilanteita (nimi, henkilötunnus ja osoitteen tarkistus).
- Puhelimitse annettavassa neuvonnassa varmistetaan, että tietoa annetaan vain asiakkaalle itselleen, hänen valtuuttamalleen henkilölle tai edunvalvojalle.
- Asiakkaan lääkehoito tai muu kriittinen tieto varmennetaan ennen toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

- Kuvaa tarvittaessa tarkemmin, miten toteutetaan palvelupisteissä joko tähän tai suoraan yllä olevaan tekstiin.

6. Kiistämättömyys

- Kaikki asiakastietoihin tehdyistä muutoksista jää asiakastietojärjestelmään lokimerkintä, joka voidaan jäljittää.
- Työntekijät kirjaavat ja tilastoivat suoritettut tehtävät asiakastietojärjestelmään, josta ne voidaan todentaa.
- Asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan kanssa sovitut asiat kirjataan ylös, jotta voidaan tarvittaessa todentaa, mitä on sovittu.
- Kuvaa tarvittaessa tarkemmin, miten toteutetaan palvelupisteissä joko tähän tai suoraan yllä olevaan tekstiin.

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaamisen varmistaminen:

Palvelupisteissä varmistetaan asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus perehdyttämällä, täydennyskoulutuksiin osallistumalla ja toiminnan asianmukaisuuden valvonnalla. Riippuen kussakin palvelupisteessä käytössä olevasta asiakas- ja potilastietojärjestelmästä, on sinne laadittu tarkka koulutussuunnitelma uuden työntekijän osaamisen varmistamiseksi. 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.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma

18.10.2024 (sisäinen linkki).

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. Tarkat ohjeet tietoturvailmoituksen laatimiseen löytyy intran sivustolta [Tietosuoja](#) (sisäinen linkki) otsikolla Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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. Teknologian vika- ja häiriötilanteiden jatkuvuudenhallintasuunnitelma sisältyy

- Kotona asumisen tuen Valmiuden ja varautumisen
Jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan (Häiriötilanteiden toimintakortit)(sisäinen linkki)

- Omavalvontasuunnitelman liite_Teknologian vika- ja häiriötilanteisiin varautuminen KAT.docx (sisäinen linkki).

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.

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:
25.2.2025

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.

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa: Kotona asumisen tuen ylilääkäri vastaa palvelulinjan lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkehoitosuunnitelmien hyväksymisestä sekä myöntää henkilöstön lääkehoitoluvat.

Espoo-Kauniainen Palveluyksikön lääkäripalvelut tuotetaan omana toimintana. Toimipisteiden vastuulääkärit ovat vastuussa asiakkaiden lääkehoidosta. Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat vastaavat henkilöstön riittävästä osaamisesta, lääkehoidon toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä lääkehoidon turvallisuudesta sekä lääkehoidon poikkeamien seuraamisesta ja niihin puuttumisesta.

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. Esihenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi.

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

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: Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)). 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. Saapuneet palautteet käydään läpi kyseessä olevan palvelupisteen aluevastaavan kanssa. Palveluyksikköpäällikkö vastaa palautteisiin kirjallisesti.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja

toiminnan laadun kehittämisessä: Aluevastaava käy saapuneet palautteet läpi henkilöstökokouksissa. Työntekijät tuovat esihenkilöille tiedoksi asiakkailta saamaansa palautetta, jota käsitellään yhteisesti henkilöstökokouksissa tai kehittämisiltapäivissä. Kiireellisiin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja niistä tiedotetaan aktiivisesti henkilöstölle esimerkiksi viikkotiedotteessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt:

Palveluyksikköpäällikkö yhdessä palvelupisteiden aluevastaavien kanssa.

Riskienhallinnan organisointi palveluysikössä: Aluevastaavat toteuttavat riskienhallintaa omissa palvelupisteissään sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Palvelupisteiden riskien arviointi ja niihin liittyvät riskien hallintakeinot päivitetään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa. Jokainen Espoo-Kauniainen palveluysikön työntekijä toteuttaa päivittäisessä työssään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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. Riskien arviointi, riskien todennäköisyyden, suuruuden ja vaikutusten arviointi toteutetaan systemaattisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Riskienhallintasuunnitelman (sisäinen linkki) mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluysikön toiminnan keskeiset riskit: Palveluysikön toiminnan keskeiset riskit ovat yksin työskentely, liikkuva työ, työergonomian puutteet, henkilöstön saatavuuden ongelmat, viestinnän/tiedonkulun puutteet, laitteiden ja välineiden rikkoutuminen, ulkoiset uhat sekä talouden hallinnan haasteet.

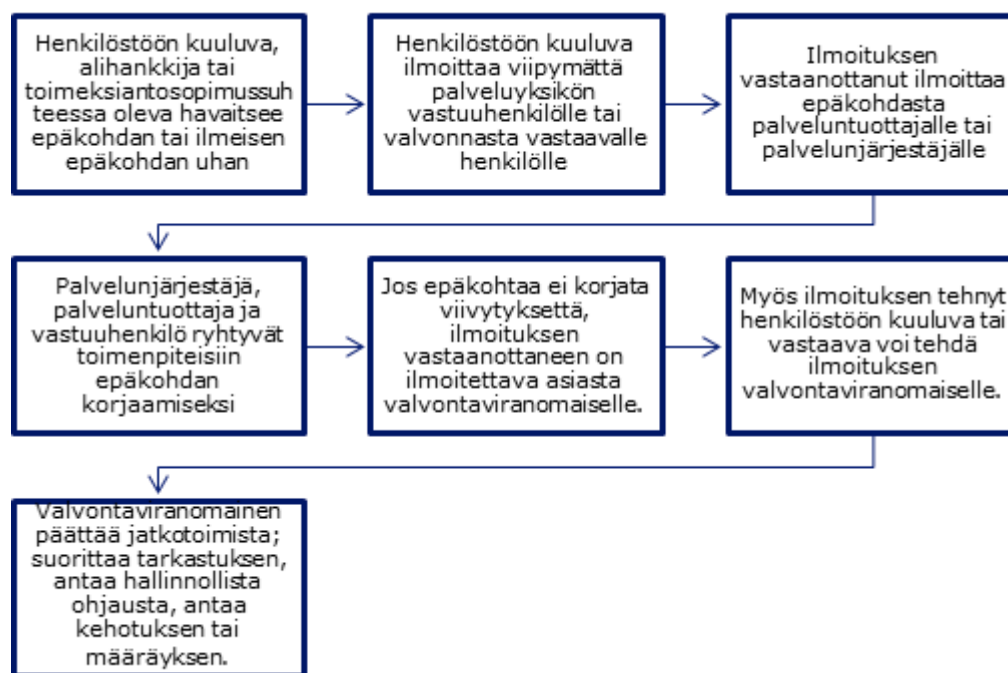
Taulukko 4 Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	Lari	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai Lari	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	Lari	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	Lari	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 toimintakäytänteet vähintäänkin omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. LARI ilmoitusten tekemisestä muistutetaan ja informoidaan henkilöstöä säännöllisesti pidettävissä henkilöstökokouksissa.

Ohje vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamiseen LUVN 7.8.2024
(sisäinen linkki)

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 palveluyksikköpäällikkö sekä asianosaiset aluevastaavat. Palveluyksikköpäällikön 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 palveluyksikössä.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta: Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta lähtee niiden tunnistamisesta. Aluevastaavan johdolla tehdään vuosittain koko henkilöstöä osallistaen riskien arviointi, jonka tulosten pohjalta suunnitellaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet riskien minimoimiseksi. Toimenpiteiden edistymistä seurataan ja raportoidaan omavalvonnallisin keinoin neljän kuukauden välein.

Aluevastaavat käsittelevät tehtyjä 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, mikäli vaaratapahtuma luokitellaan merkittäväksi riskiksi tai tapahtumia on säännöllisesti. Laatu ja potilasturvallisuus yksikkö tekee tutkinnan yhdessä yksiköstä vastaavan palveluyksikköpäällikön 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 palavereilla 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: Havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan viiveettä. Aluevastaava selvittää tarkasti mitä on tapahtunut. Selvityksen perusteella palveluyksikköpäällikkö, aluevastaava ja henkilöstö sopivat parhaat toimintatavat epäkohdan tai puutteen korjaamiseksi. Muutetut toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan, tarvittaessa riskienkartoituslomakkeeseen sekä informoidaan koko henkilöstölle henkilöstökokouksessa, kirjaamalla ne henkilöstökokouksen pöytäkirjaan, sekä koko henkilöstölle sähköpostitse lähetettävällä tiedotteella.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden

varmistaminen: Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat seuraavat tehtyjen LARI ilmoitusten määrää ja niiden sisältöä, asiakkaiden ja omaisten palautteita, toimipisteessä käytäviä keskusteluja ja sisäistä viestintää. Toimipisteissä arvioidaan toiminnassa esiintyviä riskejä, riskinhallinnan keinoja ja niiden riittävyyttä sekä päivitetään toimipisteen riskikartoituslomake. Aluevastaava seuraa työterveyteen ja työsuojeluun sekä välineistön kuntoon ja toimivuuteen liittyviä seikkoja toimipisteen toiminnassa. Aluevastaava seuraa ja arvioi henkilöstön osaamista tavoite- ja kehityskeskusteluissa, tehtyjen Lari- ilmoitusten perusteella sekä seuraamalla henkilöstön osallistumista koulutuksiin. Aluevastaava huolehtii siitä, että henkilöstöresurssit riittävät vastaamaan asiakkaiden palveluntarpeeseen. Välittömän työajan osuutta työajasta seurataan päivittäin.

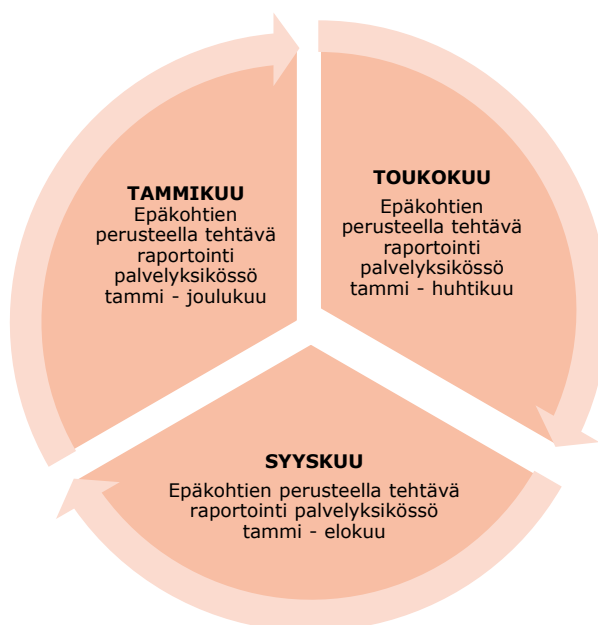
Vaaratapahtumista oppimisen prosessi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja 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 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi: Vaara- ja haittatapahtumat käsitellään kotona asumisen tuen linjan johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa. Kunkin käsittelykerran jälkeen nämä käsitellään palveluyksikön omassa johtoryhmässä aluevastaavien kanssa, jonka jälkeen aluevastaavat käyvät nämä läpi omissa henkilöstökokouksissaan.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen:

Palveluyksikössä henkilöstön riskienhallinnan 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 sekä keskustelemalla asioista yhteisissä henkilöstökokouksissa. Yhteisten osaamistarpeiden ilmaantuessa aluevastaava ottaa vastuulleen yhteisen koulutuksen järjestämisen.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta:

Kotona asumisen tuen linjalla on nimetty hygieniavastaava, joka tiedottaa palveluyksiköitä ajankohtaisista asioista sekä jalkautuu tarvittaessa palvelupisteisiin opastamaan, neuvomaan ja arvioimaan hygieniaohteiden täytäntöönpanoa. Aluevastaavat vastaavat osana lähiesihenkilötyötä siitä, että palvelupisteissä noudatetaan hygieniaohteita ja infektioiden torjunnan toimintatapoja. Satunnaisesti toteutetaan palvelupisteissä käsisidesikulutuksen seurantaa esimerkiksi kuukauden ajan kerrallaan. Kuhunkin palvelupisteeseen on nimetty hygieniavastaava, jolle mahdollistetaan vastuualueensa hoitamiseen tarvittava työaika. Hygieniavastavaksi pyritään valitsemaan henkilö, jolla on aito kiinnostus tehtävää kohtaan, jolloin hänellä on suurempi mahdollisuus onnistua myös kollegoiden motivoinnissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pohjois-Espoon ja Kauniaisten palveluyksikössä ei ole ostopalvelua ja alihankintaa. 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 hyvinvointialueella on laadittu varautumisohje vuonna 2024, jonka perusteella palvelualueet ja palvelulinjat laativat operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat.

Kotona asumisen tuessa jatkuvuudenhallintasuunnitelma laaditaan linjatasossa. Palvelupisteet laativat edelleen jatkuvuudenhallintaohjeet voimahuollon häiriöihin varautumisesta (sähkö- ja vesihuollon häiriöt) sekä säteilyvaaraan varautumisesta. Kotona asumisen tuessa laadintaan jatkuvuudenhallintaohjeet lisäksi toiminnanohjausjärjestelmän, etäkotihoitoon ja lääkeautomaattien häiriötilanteiden varalle.

Palvelupisteet laativat jatkuvuudenhallintaohjeet Kotona asumisen tuen Häiriötilanteiden

Toimintakorttipohjiin: Jatkuvuudenhallinta_Häiriötilanteiden toimintakortit KAT.docx (sisäinen linkki)

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

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 ja aluevastaavat osallistuvat omavalvontaan liittyviin ja varsinaisiin omavalvonnan koulutuksiin. Palveluyksikköpäällikkö laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluevastaavien kanssa henkilöstöä osallistaen. 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. Palveluyksikössä on tavoitteena, että jokainen työntekijä tietää, mitä omavalvonnalla tarkoitetaan, miten sitä toteutetaan, miksi sitä toteutetaan ja ketkä sitä toteuttavat. Jokaisen työntekijän tulee tietää oman palveluyksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö. Omavalvonnallisista asioista käydään jatkuvaa ja säännöllistä keskustelua muun muassa henkilöstökokouksissa ja kehityskeskusteluissa. Palvelupisteet ovat lisäksi kehittäneet erilaisia

keinoja saada omavalvontasuunnitelmasta henkilöstölle kiinnostava ja ymmärrettävä kokonaisuus. Esimerkkinä tiimien välinen ”tunne omavalvontasuunnitelman sisältö” – kilpailu, joka sai tiimit perehtymään omavalvontasuunnitelmaan uudella innolla. Voittajien kunniakirja on toimiston seinällä ja tulevien vuosien kilpailuita jo odotetaan.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen:

Palveluysikköpäällikkö varmistaa, että aluevastaavat huolehtivat omavalvontasuunnitelmiin kirjatusta velvoitteistaan ja ovat jalkauttaneet omavalvontasuunnitelman omiin palvelupisteisiinsä. Aluevastaavat varmistavat arjen työssä informoimalla, seuraamalla, havainnoimalla ja asioihin tarvittaessa puuttumalla, että työntekijät toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Aluevastaavat huolehtivat siitä, että vastuutyöntekijöillä (esim. laiterekisteri-vastaava, RAI-vastaava) on työtehtävien hoitamiseksi riittävä osaaminen ja työaika ja, että he hoitavat velvoitteensa sovitusti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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: Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat seuraavat

tehtyjä poikkeamailmoituksia ja arvioivat toimintatapojen päivittämisen tarvetta. Apuna käytetään epäkohtien seurantaraportteja.

Palveluysikköpäällikkö, aluevastaavat sekä henkilöstö osallistuu toimintatapojen muutosten suunnitteluun. Palveluysikköpäällikkö kirjaa omavalvontasuunnitelmaan toiminnassa tapahtuneet muutokset.

Palvelulinjajohtaja hyväksyy palveluysikön omavalvontasuunnitelman ja siihen tehdyt muutokset. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden

korjaaminen: Palveluysikön omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisessa havaitut puutteet käsitellään viipymättä. Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat arvioivat toteutumisen puutteiden syitä sekä yhdessä laativat toimenpiteet, joilla omavalvontasuunnitelmaan kirjatut toimintatavat toteutuvat suunnitellusti. Toimintatavat päivitetään omavalvontasuunnitelmaan. Aluevastaavat informoivat henkilöstöä päivitetystä toimintatavoista sekä huolehtivat toimintatapojen implementoinnista palveluysikön toimintaan.

Palveluysikköpäällikkö vastaa siitä, että aluevastaavat huolehtivat omavalvonnan toteutumisesta. Aluevastaavat vastaavat siitä, että työntekijöiden toiminta on omavalvonnan mukaista ja epäkohtiin puututaan viipymättä. Kotona asumisen tuen Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikkö valvoo palveluysikön omavalvonnan toteutumista omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan perusteella havainnoidaan epäkohtia ja puutteita, jotka kirjataan toimipisteen valvontaraporttiin. Aluevastaava vastaa epäkohtien ja puuteiden korjaamisesta sekä raportoi sovitun aikataulun mukaisesti tehdyistä toimenpiteistä Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikön valvojille. Ostopalveluysikkö vastaa hankittujen palvelujen

omavalvonnan raportoinnin seurannasta. Hankintasopimuksissa on määritelty tarkemmin raporttien toimittamisen pelisäännöt.

4.3 Muutosloki

Taulukko 5 Muutosloki

Pvm	Kappale	Muutos
19.2.2025	4.3 Muutosloki	Lisätty muutoslokitaulukko.
19.2.2025	LIITE 1	Lisätty linkki omavalvonnan seurantaraporttiin 2025 luvn.fi.
19.2.2025	<u>2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja</u>	Lisätty tietosuojavastaavan yhteystiedot (yhteissähköposti)
19.2.2025	<u>2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</u>	Lisätty linkki tietopyyntöjen ja asiakirjatilausten tekemiseen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.
19.2.2025	<u>2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</u>	Lisätty tarkempi kuvaus tietoturvan keskeisten periaatteiden toteuttamisesta (tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys) Kotona asumisen tuessa. Lisätty linkki intran ohjeeseen (sisäinen linkki), kuinka tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Lisätty linkki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Tietoturvasuunnitelmaan (ei julkaista ulkoiseen käyttöön).
21.2.2025	<u>3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta</u>	Lisätty ohje jatkuvuudenhallintasuunnitelmien laatimiseksi sekä sisäinen linkki Häiriötilanteiden toimintakorttien laadintaan (ei julkaista ulkoiseen käyttöön)

21.2.2025	<u>2.5 Henkilöstö</u>	Lisätty kappale Ohjeiden saatavuus, joka sisältää linkit Kotona asumisen tuen keskeisiin ohjepankkeihin.
21.2.2025	<u>2.9.1 Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen</u>	Lisätty ohje jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta, joka sisältää teknologian vika- ja häiriötilanteisiin varautumisen ohjeet (ei julkaista ulkoiseen käyttöön)
5.3.2025	<u>2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset</u>	Muutettu välittömän asiakastyön % 55–60.
14.8.2025	<u>2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</u>	Täsmennetty, miten tietoturvan keskeiset periaatteet toteutetaan käytännössä Kotona asumisen tuessa.
24.10.2025	koko dokumentti	Päivitetty organisaatiokaavio, yhteystiedot, asiakas- ja henkilöstömäärät sekä lääkehoitosuunnitelman päivämäärä. Kauniaisten kotihoidon eri asiakas- ja potilastietojärjestelmästä johtuneet erityispiirteet poistettu. Tarkastettu koko dokumentin osalta tietojen ajantasaisuus.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta S Saatavilla

verkosta: Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan

hyvinvointialue (luvn.fi)

Omavalvonnan seurantaraportti Kotiin vietävät palvelut 2025

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon