



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Kotona asumisen tuki Raasepori, Hanko, Inkoo

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio
Minna Yli-Tainio Camilla Biström Annina Oksanen Maria Grönholm Laura Frosterus Margaretha Schrey Monica Mattila-Ekholm Päivi Komulainen	Timo Turunen	31.10.2024	1.0
Minna Yli-Tainio Teija Tolonen Annina Oksanen Maria Grönholm Laura Frosterus Margaretha Schrey Monica Mattila-Ekholm Päivi Komulainen Kristina Nyholm	Satu Kiuru	17.10.2025	2.0

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
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	16
2.5	Henkilöstö	18
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	23
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	25
2.8	Toimitilat ja välineet	27
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	29
2.9.1	Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen:	34
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	35
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	37
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
3	Omaavalvonnin riskienhallinta	39
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	39
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	41
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	45
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	48
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	48
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	49
4.1	Toimeenpano	49
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	51
4.3	Muutosloki	52

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, Raasepori, Hanko, Inkoo, Raaseporintie 37, 10600 Tammisaari

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

terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot): Palveluyksikköpäällikkö

Minna Yli-Tainio, minna.yli-tainio@luvn.fi, 040 179 9039, Ylilääkäri Mari

Huotari, mari.huotari@luvn.fi, 040 636 8925.

Taulukko 1 Palveluyksikön palvelupisteet

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Tammisaaren kotihoito	Annina Oksanen	040 486 2763
Karjaan kotihoito	Maria Grönholm	040 711 4872
Pohjan kotihoito	Laura Frosterus	040 502 8315
Tenholan kotihoito	Kristina Nyholm	040 502 8315
Hangon kotihoito	Monica Mattila-Ekholm Päivi Komulainen	040 748 2318 040 646 6143
Inkoon kotihoito	Teija Tolonen	050 314 8830
Raaseporin kotikuntoutus	Margaretha Schrey	040 159 8337
Hangon kotikuntoutus	Margaretha Schrey	040 159 8337
Inkoon kotikuntoutus	Teija Tolonen	050 314 8830
Tammisaaren kuntouttava päivätoiminta	Margaretha Schrey	040 159 8337
Pohjan kuntouttava päivätoiminta	Margaretha Schrey	040 159 8337
Hangon kuntouttava päivätoiminta	Margaretha Schrey	040 159 8337

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Inkoon kuntouttava päivätoiminta, olkkari toiminta	Margaretha Schrey	040 159 8337
Raaseporin, Hangon, Inkoon etäpäivätoiminta ja olkkaritoiminta.	Margaretha Schrey	040 159 8337
Raaseporin, Hangon, Inkoon, Kirkkonummen ja Siuntion etäkotihoito.	Margaretha Schrey	040 159 8337
Raaseporin keskitetyt palvelut (työjärjestely, haavahoitaja, opetushoitaja)	Margaretha Schrey	040 159 8337

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omaavaltasuunnitelman kattamat palvelut:

Kotona asumisen tuen palveluita ovat kotihoito, kotikuntoutus, etäkotihoito, kuntouttava päivätoiminta, olkkaritoiminta, etäpäivätoiminta ja tukipalvelut. Palvelut tuotetaan omana hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakas voi myös saada palvelusetelin palveluiden hankkimiseksi.

Kotihoidon palvelut tuotetaan Tammisaaren, Karjaan, Pohja-Tenholan, Hangon ja Inkoon kotihoidon palvelupisteissä. Kotihoidon palvelutuotteita ovat tilapäinen kotihoito, tilapäinen kotisairaanhoido ja säännöllinen kotihoito. Palveluita tuotetaan kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden.

Hangon, Inkoon, Raaseporin, Kirkkonummen, Siuntion etäkotihoidon palvelut tuotetaan keskitetysti Raaseporin etäkotihoidon palvelupisteessä. Etäkotihoitoa tuotetaan tarvittaessa myös Lohjan, Vihdin ja Karkkilan etäkotihoidon asiakkaille. Palveluita tuotetaan kaikkina viikonpäivinä klo 7–22.

Kotikuntoutuksen palvelut tuotetaan Raasepori, Hangon ja Inkoon kotikuntoutuksen palvelupisteissä. Kotikuntoutuksen palvelutuotteita ovat kotiutumisen tuki, kuntouttava arviointijakso ja teraputin toteuttama palvelu. Palveluita tuotetaan kaikkina viikonpäivinä.

Kuntouttavan päivätoiminnan palvelut tuotetaan Tammisaaren, Pohjan, Hangon ja Inkoon kuntotuttavan päivätoiminnan palvelupisteissä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon etäpäivätoiminnan palvelut tuotetaan keskitetysti Raaseporin etäkotihoidon palvelupisteessä. Palveluita tuotetaan klo. 8–16 arkipäivisin.

Olkkaritoimintaa tuotetaan Inkoossa, Hangossa ja Raaseporissa. Toimintaa järjestetään joko päivätoiminnan tiloissa tai yksityisissä sekä kunnan tiloissa. Olkkaritoiminnan palveluita ovat avoimet ryhmät, kohdennetut ryhmät, yksilöohjaus sekä etäolkkaritoiminta.

Asiakkaalle myönnetään tukipalveluita hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden myöntämisen perusteiden mukaisesti. Sosiaalihuoltolain 19 §:n mukaisina tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, turva-auttamispalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua. Tukipalvelut järjestetään ostopalveluna.

Palveluyksikön asiakasmäärät: Palveluyksikönasiakasmäärät ovat säännöllinen kotihoito 550/kk, tilapäinen kotihoito 60/kk, kotikuntoutus 60/kk, kuntouttava päivätoiminta mukaan lukien etäpäivätoiminnan asiakkaat 120/kk ja etäkotihoito 120–129/

Lääkäripalvelut: Kotona asumisen tuen -linjan lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana tai palveluntuottajille ulkoistettuna. Tarkemmat tiedot näiltä osin löytyvät seuraavien yksiköiden omavalvontasuunnitelmista: Ikääntyneiden

palvelulinjan Geriatriset ja palliatiiviset palvelut ja Sosiaali- ja terveyspalveluiden Avosairaanhoidon palvelut. Hangon, Inkoon ja Raaseporin kotona asumisen tuen asiakkaiden lääkäripalvelut on ulkoistettu palveluntuottajalle.

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 asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia
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. **Hygieniaohjeita** 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 terveyspalvelujen myöntämisen perusteet ikääntyneiden palveluissa
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Laiteturvallisuuksuunnitelma
 - 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 %
- Asiakas ei itse osallistunut arviointiin <19 %
-

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 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue).

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 terveyspalvelujen 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: Palveluyksikköä johtaa palveluyksikköpäällikkö, joka vastaa koko palveluyksikön omavalvonnan toteutumisesta. Aluevastaavat vastaavat palvelupisteiden omavalvonnan toteutumisesta. Palvelupisteiden henkilöstö vastaa ammattitaitoisen hoitotyön toteuttamisesta ja sen myötä omavalvonnan toteutumisesta asiakastyössä.



Kuva 1 Kotona asumisen tuki Hanko, Inkoo, Raasepori palveluysikön johtamisjärjestelmä

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta: Kotona asumisen tuen linjaa johtaa palvelulinjajohtaja. Palvelulinjajohtaja valvoo koko palvelulinjan toimintaa ja omavalvonnan toteutumista. Palveluysikköpäällikkö johtaa palveluysikköä ja valvoo palveluysikön toimintaa ja omavalvonnan toteutumista. Palveluysikköpäällikkö toimii myös aluevastaavien lähiesihenkilönä. Aluevastaavat johtavat ja valvovat toimipisteiden toimintaa ja omavalvonnan toteutumista sekä toimivat toimipisteiden henkilöstön lähiesihenkilönä. Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontapalvelut ohjaavat, varmistavat ja valvovat palvelutuotannon omavalvonnan toteutumista.

Palveluysikköpäällikkö raportoi viikoittain palveluysikön toiminnasta ja tilannekuvasta palvelulinjajohtajalle palvelutuotannon valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (PAVAT) avulla sekä viikoittaisissa johtoryhmä- tai työkokouksissa. Palvelulinjan taloudenseuranta tapahtuu kerran kuukaudessa järjestettävässä TAHTI- palaverissa ja tuottavuustyöpajassa. Palvelulinjajohtaja ja palveluysikköpäällikkö

käyvät kuukausikeskustelun, jossa käsitellään palveluyksikön tilannetta ja toimintaa.

Palvelulinjajohtajan johdolla järjestetään laajennettu Kotona annettavan tuen johtoryhmä neljä kertaa vuodessa. Laajennettuun johtoryhmään osallistuvat kaikki neljä yksikköjohtoryhmää, kotona asumisen tuen erityisasiantuntija, asiantuntijat sekä projektien vetäjät.

Palveluyksikköjohtoryhmä kokoontuu tiistaisin, lisäksi pidetään palveluyksikön tilannekuvapalaveri torstaisin. Johtoryhmään ja tilannekuvaan osallistuvat palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat. Palveluyksikön taloutta käsitellään palvelulinjajohtajan, kontrollerin ja yksikköjohtoryhmän kesken kuukausittain. Palveluyksikköpäällikkö käy kahdenkeskisen kuukausikeskustelun jokaisen aluevastaava kanssa. Hanko, Inkoo ja Raaseporin sekä Lohja, Vihti, Siuntio, Karkkilan palveluyksikköjohtoryhmien kesken järjestetään laajennettu johtoryhmä kaksi kertaa vuodessa. Laajennettuun johtoryhmään osallistuvat yksikköjohtoryhmien lisäksi käsiteltävien aiheitten mukaan erityisasiantuntija, asiantuntija, projektien vetäjät ja lännen alueen opetushoitaja. Työpajoja ja kehittämispäiviä järjestetään tarpeen mukaan.

Aluevastaava järjestää toimipisteessään henkilöstökokouksen viikoittain. Kokouksissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja asiakasasioita. Aluevastaavan johtamistyötä tukee aluevastaavan vuosikello. Sairaanhoidajat pitävät tiimipalaverin kerran viikossa. Tiimipalaveriin osallistuu tiimin henkilöstö, palaverissa käsitellään tiimin asiakasasioita. Palvelulinjajohtaja osallistuu toimipisteiden henkilöstökokouksiin kerran vuodessa ja palveluyksikköpäällikkö suunnitellusti kaksi kertaa vuodessa, mutta myös aina tarvittaessa.

Vaaratapahtumat ja ilmoitukset sekä toimintaa kuvaavat mittarit käsitellään linjajohtoryhmässä, yksikköjohtoryhmässä sekä henkilöstökokouksissa säännöllisesti. Hyvinvointialueen laatuysikkö vastaa palvelulinjojen valvonnan kokonaisuudesta ja Kotona asumisen

tuen ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikkö vastaa palvelulinjan sisäisestä valvonnasta.

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 palvelupiste. 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. Uusi asiakas tulee kotona annettavan tuen palveluiden piiriin Seniori-infosta, sairaalasta tai kotikuntoutustiestä. Tieto uudesta asiakkaasta siirtyy toimipisteeseen sähköisesti (muistute Seniori-infosta, Pegasos-posti) tai puhelimitse. Kotikuntoutustiimillä ja Seniori-infolla on viikoittain palaveri asiakkaista, joiden hoitojakso on päättymässä ja jatkohoidon tarvetta tulee arvioida. Palvelupisteen sairaanhoitaja sopii lähettävän yksikön kanssa palveluiden aloittamisajankohdasta. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa sovitaan palveluiden alkamisen ajankohta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus: Asiakkaan palvelutarpeet määritellään asiakkaan kanssa yhdessä, asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa ja tilaa esittää omia toiveita ja odotuksia. Asiakkaalle annetaan riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa palveluista, hoitosuunnitelmasta sekä niiden sisällöstä ja tavoitteista. Asiakas ja henkilöstö asettavat palveluille yhteiset tavoitteet, jotka kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalla on oma kopio hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Palveluihin tehtävät muutokset ja niiden toteutuminen suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas tai hänen edustajansa voi saada hoitotyön kirjaukset tekemällä kirjallisen pyynnön hyvinvointialueelle.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Asiakkaan kokemaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen puututaan välittömästi. Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua välittömästi näkemäänsä epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa tapahtumasta aluevastaavalle. Mikäli työntekijä ei toimi puutu epäasialliseen kohteluun, voidaan häntä pitää osallisena epäasialliseen kohteluun.

Henkilöstön tulee raportoida kaikki epäasialliseen kohteluun liittyvät tapahtumat aluevastaavalle. Aluevastaava käsittelee tapahtuman asianosaisten kanssa. Epäasialliseen kohteluun liittyvät kirjalliset asiakaspalautteet käydään läpi henkilöstökokouksissa. Epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä valvontalain 29 § mukainen poikkeamailmoitus laadun ja -riskinhallintajärjestelmään (LaRi). Jokaisen työntekijän vastuulla on ottaa vastaan asiakkaalta tai hänen omaiseltaan tulevaa palautetta, keskustella tapahtuneesta heidän kanssaan, kuunnella heidän toiveitaan liittyen tapahtuneeseen sekä ilmoittaa saadusta palautteesta

esimiehelleen. Henkilökunnan vastuulla on myös informoida asiakasta tai hänen omaistaan oikeudesta tehdä muistutus.

Asiakaspalaute ja poikkeamailmoitukset käsitellään henkilöstökokouksessa sekä kirjataan henkilöstökokouksen pöytäkirjaan. Henkilöstökokouksen pöytäkirja on koko henkilöstön saatavilla. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan epäkohtia esille matalalla kynnyksellä.

Mikäli asiakas käyttäytyy epäasiallisesti, aluevastaava keskustelee asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa tapahtuneesta.

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 toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja niiden arvioinnissa. Palveluiden tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelut toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittamatta. Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, palveluiden toteuttamisessa ilmenee haasteita tai asiakas kieltäytyy palvelusta, asia käsitellään Kotona asumisen tuen ja Seniori-infon yhteisessä asiakasasioita käsittelevässä asiakasyhdyspintapalaverissa.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan asiakassuunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat

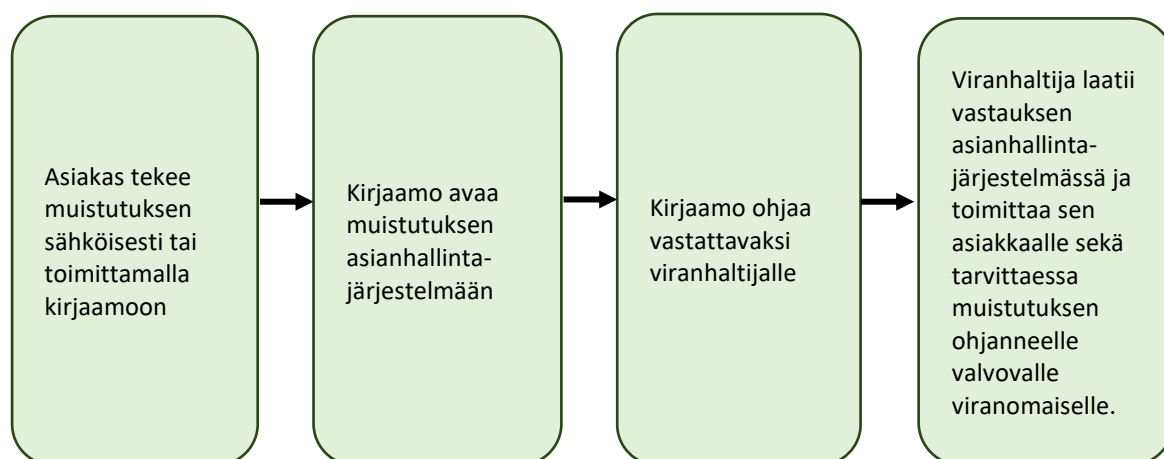
palveluyksikössä: Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu jatkuvan arvioinnin toimintamalliin, jossa asiakkaan palveluiden vaikuttavuuden arviointia tapahtuu asiakkaan arjessa toistuvasti. Asiakas

osallistuu palveluiden vaikuttavuuden arviointiin haastattelun ja keskustelujen avulla. 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. Asiakkaan palveluiden toteutumista seurataan kirjaamisten läpikäynnin, asiakaspalautteen ja työntekijöiden havainnoinnin avulla. Asiakassuunnitelma päivitetään säännöllisesti niin, että se on ajantasainen. Asiakkaan toimintakykyä ja hoidon vaikuttavuutta seurataan 1-6kk välein ja tarvittaessa tehtävän hoitotyön yhteenvedon sekä kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa tehtävän RAI-arvioinnin avulla. Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat yhdessä RAI koordinaattorin kanssa seuraavat RAI-arviointien toteutumista palvelupisteissä.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 2 Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija:

Minna Yli-Tainio, palveluyksikköpäällikkö

Muistutusten käsittelyn menettelytavat: Palveluyksikköpäällikkö vastaanottaa muistutukset. Palveluyksikkö selvittää tarkasti yhdessä aluevastaavan ja henkilöstön kanssa mitä on tapahtunut. Asiakas- ja potilastietojärjestelmästä tulostetaan tarvittaessa asiaan liittyvät kirjaukset. Palveluyksikköpäällikkö laatii selvityksen perusteella vastauksen muistutuksen tekijälle sekä lisäksi valvovalle viranomaiselle, mikäli sitä on pyydetty yhden kuukauden sisällä.

Kotona asumisen tuen linjan sihteeri toimittaa muistutusvastineen muistutuksen tekijälle ja tallentaa vastauksen asianhallintajärjestelmään. Tarvittaessa tapahtuneessa osallisena olleen työntekijän kanssa käydään keskustelu tapahtuneesta sekä toteutetaan työnjohdollisia toimenpiteitä. Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaava käyvät läpi muistutuksessa mainitut epäkohdat sekä suunnittelevat ja toteuttavat toimintaa ja toimintatapoja koskevat muutokset yhdessä henkilöstön kanssa. Muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä informoidaan henkilökunnalle henkilöstökokouksessa sekä kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne: Palveluyksikössä työskentelee palveluyksikköpäällikkö ja 8 aluevastaavaa.

(Aluevastaavien sijoittuminen palvelupisteisiin löytyy kohdasta 1.3 palveluyksikön perustiedot, taulukko 1). Työntekijät jakaantuvat palvelupisteisiin seuraavasti:

Hangon kotihoito: 6 sairaanhoitajaa, 29 lähihoitajaa, 4 kodinhoitajaa, 1 kotiaavustaja 1 toimistosihiteeri, 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija

Inkoon kotihoito: 4 sairaanhoitajaa, 14 lähihoitajaa, 1 kotiaavustaja, 1 toimistosihiteeri

Tammisaaren kotihoito: 4 sairaanhoitajaa, 20 lähihoitajaa, 3 kodinhoitajaa, 1 sosiaaliohjaaja, 1 kanslisti, 2 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa

Karjaan kotihoito: 6 sairaanhoitajaa, 17 lähihoitajaa, 1 toimistosihiteeri, 1 kodinhoitaja, 2 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa

Pohjan kotihoito: 1 kanslisti, 3 sairaanhoitajaa, 16 lähihoitajaa, 4 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa

Tenholan kotihoito: 1 toimistosihiteeri, 3 sairaanhoitajaa, 16 lähihoitajaa

Hangon kotikuntoutus: 1 sairaanhoitaja, 2 lähihoitaja sekä 0,5 fysioterapeutti ja 0,5 toimintaterapeutti

Raaseporin kotikuntoutus: 3 sairaanhoitajaa, 5 lähihoitajaa, 1 fysioterapeutti

Inkoon kotikuntoutus 1 sairaanhoitaja, 1 fysioterapeutti

Hangon kuntouttava päivätoiminta: 3 päivätoiminnan ohjaajaa

Inkoon kuntouttava päivätoiminta: 2 päivätoiminnan ohjaajaa,

Raaseporin kuntouttava päivätoiminta: 5 päivätoiminnan ohjaajaa, 1 toimintaterapeutti

Raaseporin etäpäivätoiminta 1 lähihoitaja, 1 ohjaaja

Raaseporin etäkotihoito: 11,5 lähihoitaja

Hanko, Inkoo, Raasepori Olkkaritoiminta 2 toiminnanohjaaja sekä 7 työnjärjestelijää ja haavahoitaja.

Sijaisten käytön periaatteet: Sijaisia palkataan henkilöstön sairauspoissaolojen, vuosilomien, koulutusten aikana sekä tilanteissa, joissa työvoiman tarve on hetkellisesti suurempi, esim. joukkorokotukset. Sijaistarve määritellään hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla asiakastarpeiden mukaan. Sijaisina käytetään pääasiallisesti palvelupisteen omia lyhytaikaisia sijaisia tai Seure henkilöstöpalvelun vuokratyöntekijöitä. Yksityisiltä vuokratyövoimayrityksiltä hankitaan sijaisia yksittäisiin työvuoroihin lähinnä henkilöstön vuosilomien aikana hyvinvointialueen dynaamisen vuokratyövoiman hankintaa koskevan ensisijaisuusperiaatteen mukaisesti. Vuokratyövoiman käyttöön vaaditaan palveluysikköpäällikön suostumus. Määräaikaisten sijaisten rekrytoinnissa huomioidaan talousarvioon budjetoidut määrärahat.

Ammattioikeudet: Palveluysikköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista. Aluevastaava varmistaa työnhakijan henkilöllisyyden sekä käy läpi työnhakijan tutkinto- ja työtodistukset sekä muut mahdolliset todistukset suoritetuista koulutuksista sekä ammattioikeudet sähköisistä rekistereistä (JulkiTerhikki, JulkiSuosikki). Aluevastaava käy vuosittain läpi mahdolliset ammattioikeuden muutokset sekä suoritettut koulutukset.

Henkilöstön kelpoisuuden varmistaminen: Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluysikkö esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §). Huumausainetodistus pyydetään satunnaisotannan avulla (joka 10. rekrytointi huumausainetestauksen piiriin kuuluvissa tehtävänimikkeissä) vakituiseen virkaan/toimeen valituilta. Työsopimukseen kirjataan rikosrekisteriotteen ja mahdollisen huumausainetodistuksen toimittamisaika. Hanko, Inkoo, Raaseporin palveluysikköön asiakkaista valtaosa on ruotsinkielisiä. Henkilöstön on

hallittava sekä suomen että ruotsin kieli. Kielitaitovaatimukset kerrotaan rekrytointi-ilmoituksessa sekä huomioidaan palkattaessa työntekijöitä.

Täydennyskoulutukset: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 3). Tätä täydentää Kotona asumisen tuen täydennyskoulutukset (sisäinen linkki), joka yhdessä perehdytysohjelman kanssa varmistaa riittävän osaamisen Kotona asumisen tuen toimintaympäristössä. Palveluysikköpäällikkö seuraa aluevastaavien osaamista ja keskustelee aluevastaavan koulutus- ja kehittymistarpeista tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä kuukausikeskusteluissa. Aluevastaava seuraa LaRi ilmoitusten ja asiakaspalautteen avulla sekä tavoite- ja kehityskeskustelujen aikana henkilöstön osaamista ja koulutustarpeita. Tarvittaessa aluevastaava kehottaa työntekijää osallistumaan hänen osaamistaan tukeviin koulutuksiin. Aluevastaava seuraa henkilöstön osallistumista koulutuksiin Excel-listan avulla ja huolehtii siitä, että jokainen työntekijä osallistuu ammatillisiin täydennyskoulutuksiin säännöllisesti.

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

Koulutus	Kohderyhmä
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

Työhönottohaastattelun aikana aluevastaava kartoittaa työnhakijan osaamista työhistorian ja työkokemuksen sekä työnhakijan esiin ottamien seikkojen perusteella. Uudelle työntekijälle suunnitellaan yksilölliset tarpeet huomioiva perehdytys sekä nimetään perehdyttäjät. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti, lähihoitajan perehdytys kestää viikon tai tarvittaessa pitempään ja sairaanhoitajan perehdytys kaksi viikkoa tai tarvittaessa pidempään. Perehdytyksen aikana työntekijä, perehdyttäjät sekä aluevastaava käyvät keskusteluja perehdytyksen etenemisestä ja onnistumisesta.

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: Aluevastaava seuraa jatkuvasti henkilöstön työskentelyä ja työtehtävistä selviytymistä LaRi-ilmoituksista, asiakas- ja omaispalautteista, henkilöstön palautteista sekä henkilöstön kanssa käydyistä keskusteluista saamansa tiedon avulla. Mikäli aluevastaava havaitsee puutteita, hän keskustele työntekijän kanssa havainnoistaan sekä työntekijän omasta käsityksistä koskien osaamis- ja oppimistarpeita. Työntekijälle järjestetään ohjausta, opetusta tai ammatillista lisäkoulutusta. Opetushoitaja edistää, ohjaa ja tukee henkilöstön osaamista. Haavahoitaja tiedottaa tulevista koulutuksista ja järjestää koulutuksia sekä ohjaa haavanhoitomateriaalien käyttöä. Henkilöstö voi konsultoida haavahoitajaa tarvittaessa.

Opiskelijat: Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan toimii 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.

Opiskelijan hakeutuessa sijaiseksi aluevastaava tarkistaa työhönottohaastattelun aikana opintojen etenemisen, suoritettujen opintopisteiden määrän sekä erityisesti lääkehoitoa koskevien opintojen etenemisten ja suoritettut tentit ja lääkehoito-oikeudet. Opiskelijalle nimetään ohjaaja sekä varsinaisen ohjaajan ollessa työvapaalla varaohjaaja, jonka kanssa opiskelija työskentelee työparina ja joka on työvuoron aikana välittömästi tavoitettavissa. Ohjaaja ohjaa, johtaa ja valvoo opiskelijan työskentelyä.

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: Palveluyksikköpäällikkö varmistaa henkilöstön riittävyyden viikoittain määriteltävän valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (PAVAT) sekä yksikköjohtoryhmässä ja palveluyksikön tilannekuvapalaverissa sekä palvelupisteiden toimintaa mittaavien tunnuslukujen avulla. Palvelupisteet tekevät tiivistä yhteistyötä työnjärjestelyn kanssa. Työnjärjestely kohdentaa henkilöstöresurssit optimaalisesti sekä laatii yhdessä palvelupisteiden 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 kiireettömiä palveluita voidaan siirtää toiseen ajankohtaan.

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja asiakkaiden palveluntarpeeseen vastaamiseksi:

Aluevastaava varmistaa henkilöstön riittävyyden. Työvuorosuunnittelun avulla työntekijät jaetaan työvuoroihin niin, että jokaisessa työvuorossa on riittävästi henkilökuntaa, jolla on tarvittava osaaminen ja jokaisessa työvuorossa on työntekijöitä, joilla on oikeus osallistua lääkehoitoon. Sairaanhoitajat työskentelevät pääsääntöisesti aamuvuoroissa arkipäivisin, lähihoitajat työskentelevät kaikissa työvuoroissa.

Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla asiakaskäynnit jaetaan työvuorossa oleville työntekijöille niin, että kotikäynnillä olevalla työntekijällä on käynnillä vaadittava osaaminen ja oikeudet. Kotihoidossa 55–60 % lähihoitajan ja 30 % sairaanhoitajan työajasta tulee käyttää asiakkaan luona toteutettavaan asiakastyöhön. Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla suunnitellaan työntekijöiden ajoreitit sekä asiakaskäynnit niin, että tämä vaatimus toteutuu.

Mikäli työvuorossa on asiakastarpeeseen nähden liian vähän lääkeluvallisia työntekijöitä, asiakaskäynnit jaetaan osiin. Lääkeluvallinen työntekijä toteuttaa lääkehoitoa koskevat työtehtävät ja lääkehoitoluvaton työntekijä, toteuttaa muut hoitotoimenpiteet. Jos työvuorossa on asiakastarpeeseen nähden liian vähän työntekijöitä, asiakaskäyntien ajankohtaa voidaan joutua muuttamaan tai ei-aikakriittisiä käyntejä siirtämään toiseen päivään.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjatut palvelut ja niiden ajoittuminen vaikuttaa henkilökuntaresurssin tarpeeseen. Asiakkaiden palvelut toteutetaan kuin ne on kirjattu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakaskäynnit ajoitetaan työvuorojen ajalle tasaisesti, jotta voidaan välttyä palveluiden ruuhkautumiselta tietyille aikavälille.

Kotona asumisen tuen palvelut järjestetään ensisijaisesti etäpalveluina, mobiililaitteita ja lääkeautomaatteja hyödyntäen. Asiakkaan palvelutarpeen kasvaessa yli 55 h/kuukaudessa arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta ja mahdollista siirtymistä asumispalveluihin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon

palvelunjärjestäjien ja tuottajien kanssa: Kotiin annettavan tuen ja Seniori-infon yhteinen johtoryhmä järjestetään kerran kuukaudessa, johtoryhmän pöytäkirja jaetaan osallistujille, jotka informoivat johtoryhmässä käsitellyt asiat omissa yksikköjohtoryhmissään. Seniori-infon ja Kotona annettavan tuen palveluyksikköpäälliköt tapaavat neljä kertaa vuodessa. Seniori-infon asiakkuuspäälliköt ja Kotona annettavan tuen aluevastaavat tapaavat kuukausittain. Linjojen yhteinen asiakasyhdyspintapalaveri järjestetään alueittain kahden viikon välein, palaveriinkin osallistuvat kotihoidosta sairaanhoitajat ja aluevastaavat sekä seniori-infosta asiakasvastaavat ja asiakkuuspäällikkö. Esihenkilötapaamisissa käsitellään yhteisiä ajankohtaisia asioita, kehittämisprojekteja sekä yhteistyöhön liittyviä asioita. Asiakasyhdyspintapalaverieissa käsitellään asiakasasioita, kuten asiakkaiden palveluntarpeen muutoksia, palveluiden päättämistä sekä muita asiakkuuteen liittyviä asioita.

Kotiin annettavan tuen johtoryhmä sekä palveluyksikköjohtoryhmät tapaavat säännöllisesti kotisairaalan, erikoissairaanhoidon, vammaispalvelun. Tapaamisissa keskustellaan toiminnoista sekä yhteistyöhön liittyvistä asioista. Palveluyksikköpäälliköt informoivat tapaamisissa keskustelluista asioista omissa yksikköjohtoryhmissään. Seniori-infon, kotisairaalan, erikoissairaanhoidon ja vammaispalveluiden kanssa on sovittu asiakkaan siirtymiseen liittyvistä toiminnoista ja virheettömän ja ajantasaisen tiedonkulun toteuttamisen tavoista,

toimenpiteet on kirjattu sekä informoitu aluevastaaville, jotka käsittelevät sovitut asiat henkilöstökokouksissa.

Kotihoidon ja geriatrinen poliklinikoiden ylilääkäri osallistuu kotona asumisen tuen johtoryhmään sekä palveluyksikköjohtoryhmiin vuorollaan kerran kuukaudessa. Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikön kanssa tehdään yhteistyötä ostopalveluun siirtyvien asiakkaiden, valvonnan ja tukipalveluiden osalta.

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa:

Kotiin annettavan tuen johtoryhmä tapaa viikoittain, tapaamisissa käsitellään palvelulinjan ajankohtaisia asioita, käynnissä olevia kehittämisprojekteja ja palveluyksikköjen tilannetta. Palaverin pöytäkirja on kaikkien linjan esihenkilöiden ja asiantuntijoiden sekä projektin vetäjien käytössä.

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

Hanko, Inkoo, Raaseporin ja Lohja, Vihti, Karkkila, Siuntion palveluyksikköpäälliköt tapaavat vähintään kerran kuukaudessa ja käyvät läpi ajankohtaisia asioita sekä suunnittelevat yhteistä toimintaa. Tehdyt suunnitelmat informoidaan palveluyksikköjen johtoryhmissä. Hanko, Inkoo, Raaseporin ja Lohja, Vihti, Karkkila, Siuntion palveluyksikköjohtoryhmät tapaavat kaksi kertaa vuodessa yhteisessä laajennetussa johtoryhmässä, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita, käynnissä olevia kehittämisprojekteja sekä palveluyksiköiden tilannetta. Aluevastaavat käsittelevät laajennetussa johtoryhmässä läpikäytyjä asioita omissa henkilöstökokouksissa.

Kotikuntoutuksen, päivätoiminnan, työjärjestelyn, etäpalveluiden sekä muiden yhteisten toimintojen työntekijät tapaavat säännöllisesti sekä

suunnittelevat toimintaa ja toiminnan kehittämistä yhdessä.

Työskentelystä raportoidaan yhteisellä SharePoint alustalla, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ja välineet: Palveluyksikössä on 12 erillistä toimitilaa.

Toimitilat sijaistavat kaupunkialueella tai kyläkeskuksissa, joissa myös enemmistö asiakkaista asuu. Haja-asutusalueella siirtymät asiakaskäyneille ovat usein pitkiä, liikkumista vaikeuttaa teiden kunto sekä ajoittain huonot ajo-olosuhteet.

Toimitilat ovat tarkoitettu henkilöstön käyttöön, toimitiloissa ei ole asiakasvastaanottoa lukuun ottamatta kuntouttavan päivätoiminnan tiloja, joissa järjestetään ryhmätoimintaa arkipäivisin. Toimitiloissa on työskentelytilat henkilöstölle, toimistoshteereille ja aluevastaaville, kokoustila sekä varastot. Henkilöstölle on varattu myös ruokailu-, puku-, pesu- ja WC-tilat.

Palvelupisteissä 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 koskevien LaRi-ilmoituksia, niiden sisältöä ja toistuvuutta.

Palvelupisteissä käytetään autoja, polkupyöriä, sähköpolkupyöriä ja sähköskoottereita asiakaskäynneille mentäessä. Palvelupisteissä on tilat autojen pysäköimiselle ja muiden kulkuneuvojen säilytykselle.

Toimitiloihin ja välineiden käyttöön liittyvät riskit: Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat liukkaat lattiat, huono valaistus, sisäilman laatu,

tilojen ahtaus ja meluisuus. Kulkuneuvojen käyttöön liittyviä riskejä ovat ajajasta johtuvat vaaratilanteet, muun liikenteen aiheuttamat vaaratilanteet, huonot ajo-olosuhteet ja piha-alueiden kunnossapito. Palveluyksikön tiloissa käyvät henkilöstön lisäksi luvallisesti siivoojat, postinkantajat, vaatehuollon työntekijät ja kiinteistönhuoltajat. Asiakastiedot säilytetään käyttöoikeudellisissa asiakasjärjestelmissä. Palvelupisteissä ei ole yksilöityjä asiakastietoja nähtävillä pöydillä tai huonetauluissa. Asiakastietojärjestelmistä kirjaudutaan ulos, kun työntekijä poistuu työpisteeltä. Työpuhelimet sulkeutuvat automaattisesti tietyn ajan kuluttua.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus: Kulkuneuvot huolletaan säännöllisesti, henkilöstö seuraa niiden kuntoa päivittäin ja ilmoittaa havaituista puutteista aluevastaavalle. Toimistosihteerä varaa tarvittaessa kulkuneuvolle huollon. Autot katsastetaan säännöllisesti. Aluevastaava käy läpi kulkuneuvojen käyttöön liittyvät asiat perehdytyksen aikana ja tarvittaessa. Henkilöstöltä vaaditaan B-luokan ajokortti. Tietokoneiden, puhelimien, tulostimien kuntoa ja toimintaa seurataan päivittäin ja välineet huolletaan tai vaihdetaan uusiin tarvittaessa.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt: Palveluyksikön toimitilat ovat joko kuntien tai yksityisten yritysten omistamia. Toimitilojen ylläpitoa ja huoltoa koordinoivat rakennuksen omistaja ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tilahallinnon yksikkö. Aluevastaava tai henkilöstö ilmoittaa äkilliset huoltoa vaativat tapahtumat talonmiehelle, huoltoyhtiölle tai rakennuksen omistajalle. Pitempiaikaiset, tilanteen selvittämistä vaativat asiat, kuten sisäilmaongelmat ilmoitetaan hyvinvointialueen tilahallinnolle ja työterveyshuoltoon. Aluevastaava ilmoittaa toimitiloihin liittyvät poikkeamat myös palveluyksikköpäällikölle.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten 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. Palveluysikössä on palvelupisteisiin nimetyt laitevastaavat (n=12) Lääikinnällisten 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 lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä. Lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääikinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten 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.

Palveluysikössä käytössä oleva lääikinnällisten laitteiden

seurantajärjestelmä: Palvelupisteiden laiterekisterit ovat kirjattu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen exell-pohjaan. Palvelupisteiden laitevastaavat yhdessä aluevastaavan kanssa huolehtivat siitä, että toimipisteessä käytettävät lääikinnälliset laitteet kirjataan laiterekisteriin ja niiden hankinnasta, lisäämisestä laiterekisteriin, määräaikaishuolloista, kalibroinnista ja käytöstä poistamisesta huolehditaan asianmukaisesti. Haavanhoitotarvikkeiden osalta rekisterinä toimii tuotteiden lähetyslista. Laiterekisteri käydään läpi ja tarvittaessa

päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Laitevastaavat huolehtivat yhdessä aluevastaavan kanssa siitä, että lääkinnälliset laitteet ovat CE-merkittyjä, turvallisia käyttää ja käyttötarkoitukseensa sopivia.

Yksikön laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja

seurantamenetelmät: Aluevastaava huolehtii laitevastaavan kanssa siitä, että henkilöstö osaa käyttää laitteita turvallisesti. Vuonna 2025 hyvinvointialueella käyttöön otettuun käyttöön riskien- ja pätevyyksien hallintajärjestelmä (LaRi), johon osaamisen varmistaminen dokumentoidaan. Kotona asumisen tuen linjassa koulutusta ja osaamisen näyttöjä edellytettävät laitteet on lueteltu perehdytyskorteissa.

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-aseamalla.
- 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.

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.

4. Todentaminen

- Työntekijät kirjautuvat asiakastietojärjestelmiin henkilökohtaisilla tunnuksillaan ja vahvalla tunnistautumisella.
- Kirjaukset asiakastietoihin sisältävät tiedon siitä, kuka ne on tehnyt ja milloin.

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.

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.

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaamisen

varmistaminen: Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien asianmukainen käyttö varmistetaan palveluyksikössä uusien työntekijöiden perehdyttämisellä, henkilöstön lisäkoulutuksilla ja seurannan avulla. Työntekijällä on käyttöoikeudet niihin järjestelmiin ja asiakastietoihin, joita hän tarvitsee työtehtäviensä suorittamisessa. Työpuhelimet säilytetään toimipisteessä. Asiakastietojärjestelmistä kirjaudutaan ulos, kun poistutaan työpisteeltä. Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemistaan tietosuojaan tai tietoturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista aluevastaavalle. Poikkeamista tehdään ilmoitus sähköiseen järjestelmään. Kaikki tietoturvapoikkeamat tutkitaan ja dokumentoidaan.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Tietoturvasuunnitelma laaditaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla. Palvelupisteiden tulee noudattaa tietoturvasuunnitelmaa ja seurata sen toteutumista palvelupisteessä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma

18.10.2024 (sisäinen linkki)

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.

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.

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).

Suunnitelma sisältää varautumisen asiakas- ja potilastietojärjestelmien, sähkölukkojen, lääkeautomaattien ja etälaitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin.

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja

itseään määräämisoikeuden 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.

Kotona annettavan tuen palvelulinjan lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 8.5.2025/KAT-jory, 26.5.2025/ ylilääkäri Mari Huotari
 Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmat palvelupisteittäin:

Inkoon kotihoito

Tammisaaren kotihoito, hyväksytty 6.10.2025 / Leila Raukko

Karjaan kotihoito hyväksytty 29.8.2025/Josefin Miemois-Foley

Pohjan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 17.9.2025 /

Sonja Ritvanen

Tenholan kotihoito hyväksytty 28.8.2025/Björn von Alftan

Hangon kotihoito lääkärillä hyväksyttävänä / Anne Pohjakallio

Kotikuntoutus Hanko 26.9 Sonja Ritvanen

Kotikuntoutus Raasepori 26.9 Sonja Ritvanen

Päivätoiminta HIR -område

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. Palveluyksikön lääkäripalvelut tuotetaan ostopalveluna. 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 tietosuojaja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Rasmus Rantanen. Esihenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: 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 tietosuojan 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 suorittaa koulutus osana pätevyyksien hallinnan ohjelmaa ja läpäistä 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:

Asiakastiedot tallentuvat suojattuun sähköiseen järjestelmään. Asiakasta koskeva viestintä tapahtuu sähköisesti suojatuissa järjestelmissä. Aluevastaava hakee työntekijälle käyttöoikeuksia asiakastieto- ja muihin järjestelmiin, joita työntekijä tarvitsee työssään. Työntekijällä on pääsy vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden hoitotyöhön he osallistuvat. Asiakasta koskevan tiedon kirjaaminen tapahtuu asiakaan kanssa, asiakaskäyntien yhteydessä. Kirjaamisen tulee olla asianmukaista ja asiakasta kunnioittavaa.

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. Asiakkaat ja omaiset antavat

palautetta myös suoraan toimipisteen työntekijöille ja aluevastaavalle joko suullisesti tai kirjallisesti. Työntekijä kirjaa saamansa palautteen.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä: Palvelupisteeseen toimintaa koskeva asiakas- tai omaispalautteet kirjataan seuraavan henkilöstökokouksen esityslistaan. Aluevastaava käsittelee saadun palautteen henkilöstökokouksissa. Palautteen sisältö ja käsittely kirjataan henkilöstökokouksen pöytäkirjaan. Saadun palautteen perusteella suunnitellaan toimintatapojen muutos ja sen jalkauttaminen yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminnan muutokset kirjataan palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan asiakas- tai omaispalautteen ja poikkeamailmoitusten sekä henkilöstöltä saatavan palautteen avulla. Mikäli palaute koskee yksittäisen työntekijän toimintaa, aluevastaava käy palautteen läpi kyseisen työntekijän kanssa viipymättä ja tarvittaessa toteuttaa työnjohdolliset toimenpiteet. Aluevastaava kirjaa kaikki saadut palautteet exzell-listaan, jolloin palautteiden kokonaismäärä ja mahdolliset toistuvat ilmiöt tulevat helposti havaittaviksi ja käsiteltäviksi.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt: Palveluyksikköpäällikkö ja toimipisteiden aluevastaavat.

Riskienhallinnan organisointi palveluyksikössä: Palveluyksikön riskienhallintaan osallistuu koko henkilöstö. Henkilöstö havainnoi ja nimeää käytännön hoitotyössä ilmeneviä riskejä ja vaaratapahtumia sekä niiden toteutumista ja vaikutuksia. Aluevastaavat huolehtivat

toimipisteensä huolehtivat käytännön riskienhallinnasta seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta. Aluevastaava ja henkilöstö päivittää palvelupisteen riskikartoituksen kerran vuodessa sekä tarvittaessa.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit: Palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit ovat yksin työskentely, liikkuva työ, työergonomian puutteet, henkilöstön saatavuuden ongelmat, viestinnän/tiedonkulun puutteet, laitteiden ja välineiden rikkoutuminen, ulkoiset uhat, järjestelmien käyttäjätunnusten toimivuus eri toimijoiden välisen työnjaon epäselvyydet, tiedonkulun ongelmat sekä talouden hallinnan haasteet.

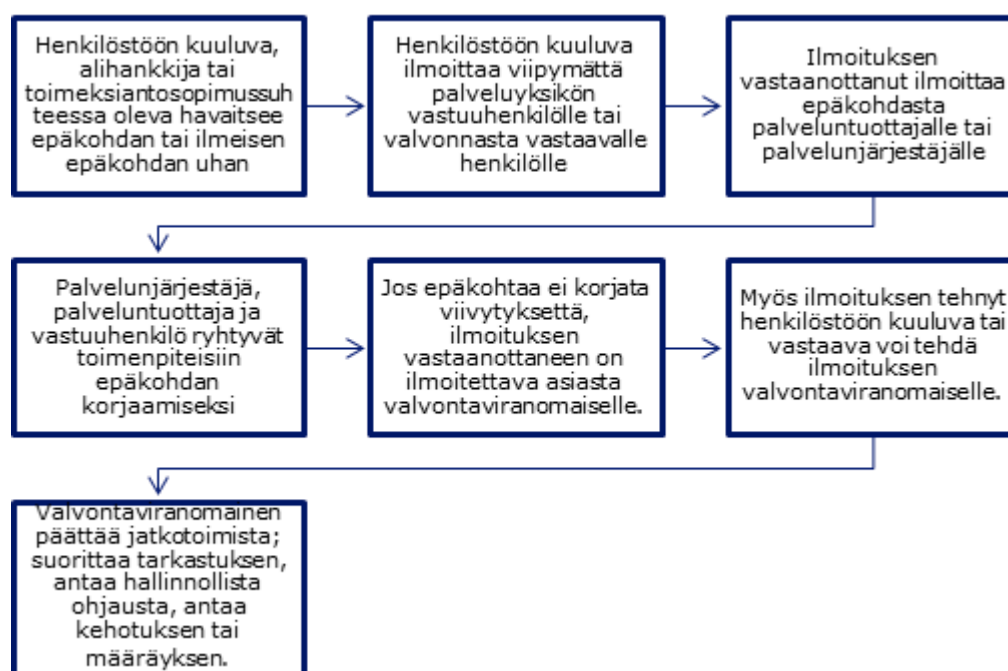
Taulukko 4 Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
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: Uuden työntekijän perehdytyksen aikana aluevastaava informoi työntekijää oikeudesta ja velvollisuudesta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat sähköisessä LaRi järjestelmässä). Aluevastaava huolehtii siitä, että henkilökunta tietää miten LaRi ilmoitukset tehdään ja kaikki ohjeet ovat henkilöstön tiedossa ja saatavilla. Esihenkilö muistuttaa työntekijöitä ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta tavoite- ja kehityskeskusteluissa ja henkilöstökokouksissa ja muissa henkilöstön kanssa käytävissä keskusteluissa. Hyvinvointialue järjestää koulutuksia ja infotilaisuuksia henkilöstölle.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten käsittely ja huomioiminen palveluyksikön

riskienhallinnassa: Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan annetussa määräajassa tai haetaan lisää aikaa vastauksen toimittamiseen. Palveluyksikköpäällikkö käsittelee selvityspyyntöjä, kerää tarvittavat tiedot yhdessä asianosaisten aluevastaavien kanssa ja laatii vastauksen. Palveluyksikköpäällikkö ja asianomaiset aluevastaavat käyvät läpi viranomaisten antaman ohjauksen ja päätökset viiveettä sekä aloittavat tarvittavat toimenpiteet välittömästi.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta: Palveluyksikön riskien ennaltaehkäisyyn ja tunnistamiseen osallistuu koko henkilöstö. Työntekijät ja aluevastaavat nimeävät käytännön hoitotyössä havaitut vaaratekijät, niiden esiintymisen todennäköisyyden ja seuraukset. Nämä havaitut riskit kirjataan toimipisteen riskienkartoitus-lomakkeeseen. Aluevastaava ja henkilöstö suunnittelevat ja kuvaavat toimintatavat, joilla huolehditaan siitä, että havaitut riskit voidaan ehkäistä tai niiden vaikutuksia voidaan pienentää. Aluevastaava seuraa riskinhallintakeinojen vaikuttavuutta LaRi ilmoitusten sekä asiakkailta ja henkilöstöltä saadun palautteen perusteella. Toimintatapoja seurataan,

arvioidaan ja muutetaan tarvittaessa ja uudet toimintatavat kirjataan riskienkartoituslomakkeeseen ja omavalvontasuunnitelmaan.

Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen: Havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan viiveettä. Aluevastaava selvittää tarkasti mitä on tapahtunut. Selvityksen perusteella palveluysikköpäällikkö, 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, koko henkilöstölle lähetettävällä sähköisellä hilkkaviestillä sekä sähköpostilla.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden

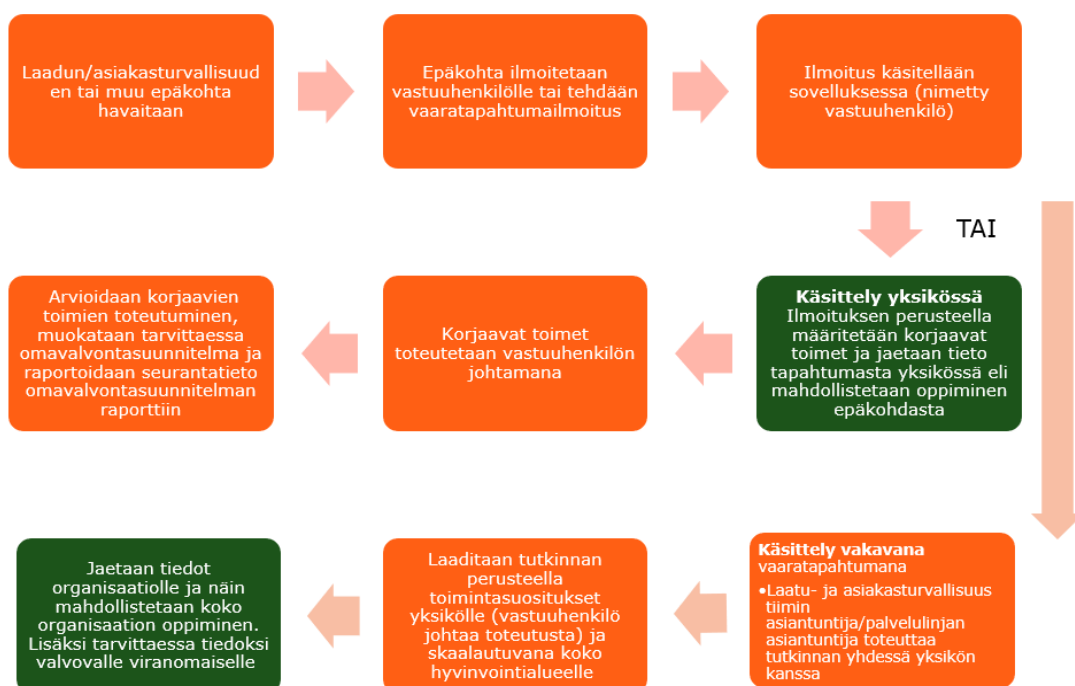
varmistaminen: Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat seuraavat tehtyjen LaRi ilmoitusten määrää ja niiden sisältöä, asiakkaiden ja omaisten palautteita, palvelupisteessä käytäviä keskusteluja ja sisäistä viestintää. Palvelupisteissä arvioidaan toiminnassa esiintyviä riskejä, riskinhallinnan keinoja 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.

Aluevastaava kannustaa henkilöstö tekemään LaRi ilmoituksia, jotta toiminnan epäkohdat ja puutteet saadaan näkyviksi. Aluevastaava keskustelee säännöllisesti havaituista vaaratapahtumista ja niiden hallinnasta henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Mikäli kyseessä on epäkohta tai vaaratapahtuma, joka on korjattavissa muuttamalla yksikön toimintatapoja, aluevastaava ja henkilöstö pohtivat yhdessä toimintatavat, joilla epäkohta tai puute voidaan korjata tai sen tapahtuminen voidaan estää. Muutetut toimintatavat kirjataan omavalvontasuunnitelmaan sekä informoidaan koko henkilöstölle kirjaamalla ne henkilöstökokouksen pöytäkirjaan, koko henkilöstölle lähetettävällä sähköisellä hilkkaviestillä sekä sähköpostilla.

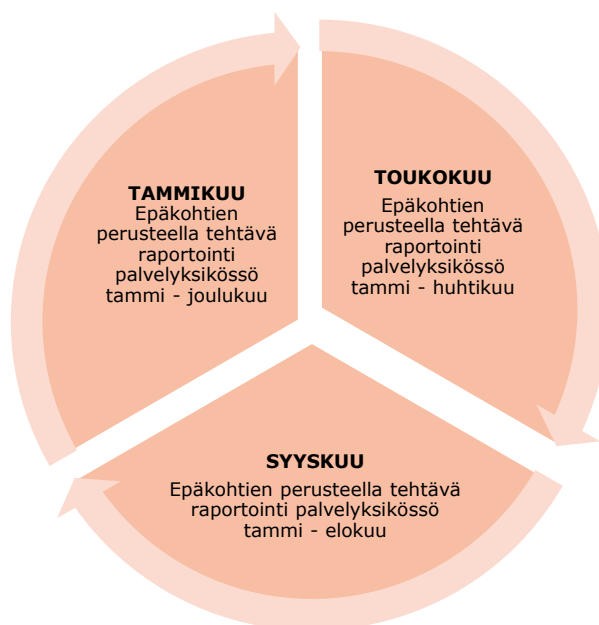
Mikäli kyseessä on vakava tai usein toistuva ongelma, esihenkilö tarvitsee tukea asian käsittelyyn tai kyseessä on poikkeuksellinen tilanne, esihenkilö tiedottaa asiasta omalle esihenkilölleen ja epäkohdan käsittely jatkuu laatu- ja asiakasturvallisuustiimin tai palvelulinjan asiantuntijan ja palveluyksikön yksikköpäällikön ja aluevastaavien yhteistyönä. Palveluyksikölle laaditaan toimintaohjeet, joilla pyritään estämään epäkohdan tai puutteen toistuminen. Toteutettu käsittely ja toimintaohjeet tiedotetaan palvelulinjalle ja koko organisaatiolle.



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 5. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024



Kuva 5. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi: Palveluyksikön riskienhallinnan toimivuutta seurataan jatkuvasti.

Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat arvioivat riskienhallinnan toteutumista LaRi ilmoitusten, asiakas- ja omaispalautteen ja henkilöstön palautteen avulla. Vaara- ja haattatapahtumat käsitellään kotona asumisen tuen johtoryhmässä ja palveluyksikköjohtoryhmässä kolme kertaa vuodessa. Tämän jälkeen aluevastaavat käyvät vaara- ja haattatapahtumat läpi oman henkilöstönsä kanssa. Palvelulinjakohtaiseen koontitaulukkoon kirjataan havaitut riskit, niiden käsittely sekä toimintatapojen muutokset. Kirjattujen epäkohtien perusteella laaditaan raportti palveluyksikön riskienhallinnasta. Raportti julkaistaan kolme kertaa vuodessa hyvinvointialueen kotisivuilla.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen:

Aluevastaava käy läpi palvelulinjan perehdytysuunnitelman mukaisesti riskienhallinnan toiminnot uuden työntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Aluevastaava huolehtii henkilöstön osaamisesta palvelulinjan koulutussuunnitelman mukaisesti, tiedottaa järjestettävistä koulutuksista ja seuraa henkilöstön koulutuksiin osallistumista. Aluevastaava

keskustelee työntekijän osaamiseen, osaamisen haasteisiin ja osaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä yleisesti koko henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta:

Kotona asumisen tuen linjalla on kaksi hygieniaohtajaa, jotka tiedottavat tartuntatauteihin ja hygieniaan liittyvistä asioista sekä jalkautuvat palvelupisteisiin opettamaan ja ohjaamaan sekä arvioimaan hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista.

Palvelupisteissä on nimetty hygieniavastaava, joka toimii yhdyshenkilönä, tiedottaa muuta henkilökuntaa ajankohtaisista asioista ja teemoista sekä osallistuu koulutuksiin. Uusille työntekijöille järjestetään hygieniaan ja infektioerjuntaan liittyvää koulutusta perehdytyksen aikana.

Työntekijä noudattaa annettuja hygieniaohteita ja infektioerjunnan toimenpiteitä. Aluevastaava seuraa henkilöstön hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toimenpiteiden noudattamista kuten henkilöstön suojavaarusteiden asianmukaista käyttöä ja käsidesin kulutusta sekä asiakkailta ja omaisilta tulevaa palautetta koskien hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista kotikäynnillä. Hygieniaohteita ja infektioerjunnan toteutumista koskevia ohjeita ja ajankohtaisia asioita käydään läpi henkilöstökokouksissa, tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä muiden keskustelujen aikana. Aluevastaava kehottaa henkilökuntaa huolehtimaan suositeltujen rokotusten ottamisesta. Työntekijän tulee ilmoittaa aluevastaavalle, mikäli ei ole ottanut suositeltuja rokotteita.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Hanko, Inkoo, Raaseporin palveluyksikössä osa Tammisaaren kotihoidon palveluista tuotetaan ostopalveluina. Sam's Care ja Luna Care tuottavat Tammisaaren kotihoidon ostopalvelut.

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

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

Varautumisohje, operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueetasolla laaditaan varautumisohje vuonna 2024, jonka perusteella palvelualueet ja palvelulinjat laativat operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat.

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 palveluyksikköpäällikkö

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

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

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen: Henkilöstö on mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa toimintatapoja, jotka kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja joiden onnistumista omavalvonnallisin keinoin tarkkaillaan. Omavalvontasuunnitelma on kirjoitettu näiden toimintatapojen pohjalta yhteistyössä palveluyksikköpäällikön ja aluevastaavien toimesta. Palvelupisteissä käydään jatkuvasti

keskustelua toimintatavoista ja niiden toimivuudesta sekä arvioidaan niiden onnistumista. Omavalvontaa käsitellään henkilöstökokouksissa, on tärkeää muistuttaa henkilöstöä omavalvonnan tavoitteista, tarkoituksesta sekä poikkeamiin tarttumisen tärkeydestä. Keskusteluissa henkilöstön näkemykset saadaan näkyväksi ja henkilöstön tietoisuus omavalvonnasta lisääntyy.

Aluevastaava varmistaa seurantalistan avulla, että henkilöstö on lukenut omavalvontasuunnitelman sekä huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla ja säilytyspaikka henkilöstön tiedossa. Aluevastaava varmistaa henkilöstön osaamisen ja sitoutumisen käymällä läpi omavalvontasuunnitelmaan liittyviä asioita henkilöstökokouksissa, kaksi kertaa vuodessa toteutettavien tavoite- ja kehityskeskustelujen sekä muiden keskustelujen ja toiminnan seuraamisen avulla. Aluevastaava varmistaa, että henkilöstö ymmärtää viranomaisten velvollisuuden huoli-, vaaratapahtuma-, epäkohta ja paloriski-ilmoitusten tekemisen tärkeyden sekä tunnistaa tilanteet, joissa ilmoitus tehdään. Palveluyksikköpäällikkö, aluevastaavat sekä henkilöstö osallistuvat omavalvonnan koulutuksiin oman työtehtävänsä vaatimalla tavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen:

Henkilöstö arvioi yhdessä aluevastaavan kanssa omaa toimintaansa, sekä kerää palautetta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Aluevastaava seuraa haittailmoitusten lukumäärää ja ilmoitusten sisältöä, käy henkilöstön kanssa läpi toimipisteessä tapahtuneita poikkeamatilanteita ja niistä tehtyjä ilmoituksia sekä toteutettuja toimenpiteitä sekä arvioi yhdessä henkilöstön kanssa toimenpiteiden riittävyttä. Palveluyksikköpäällikkö vastaa siitä, että aluevastaavat huolehtivat omavalvonnan toteutumisesta suunnitelmassa kuvatulla tavalla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja

julkaiseminen: Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat seuraavat tehtyjä poikkeamailmoituksia ja arvioivat toimintatapojen päivittämisen tarvetta. Apuna käytetään epäkohtien seurantaraportteja.

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisessa havaitut puutteet käsitellään viipymättä. Palveluyksikköpäällikkö 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 palveluyksikön toimintaan.

Palveluyksikköpäällikkö 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 palveluyksikön 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.

Ostopalveluyksikkö 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 tietosuoja</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.

Pvm	Kappale	Muutos
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.

LIITE 1. Oma-ohjantasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta: Palveluiden oma-ohjantasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Oma-ohjannon seurantaraportti Kotiin vietävät palvelut 2025

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon