



Omavalvontasuunnitelma

Kotikuntoutus

20.3.2026

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	10
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	13
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	15
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	18
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	18
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	19
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	21
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	22
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	22
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24
2.1	Toimeenpano.....	24
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	24
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	25

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Kotikuntoutus
Kuninkaantie 1
06100 Porvoo

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Porvoo:
Kotikuntoutus / Apuvälinekeskus
Kuninkaantie 1
06100 Porvoo

Sipoo:
Kotikuntoutus
Nikkilän sosiaali- ja terveysasema
Jussaksentie 18H
04130 Sipoo

Askola:
Kotikuntoutus
Mäntyrinteentie 4
07500 Askola

Pukkila:
Kotikuntoutus
Hyvinvointikeskus Onni
Onnintie 3
07560 Pukkila

Loviisa:

Kotikuntoutus
Loviisan sosiaali- ja terveysasema
Öhmaninkatu 4
07900 Loviisa

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Kotona asumista tukevat palvelut
Tulosityksikköpäällikkö Netta Mäkinen
netta.makinen@itauusimaa.fi
040 710 9215

Kotikuntoutus ja varahenkilöstö
Palveluvastaava Mia Karlsson
mia.karlsson@itauusimaa.fi
040 154 9834

Palvelun vastuuhenkilö:

Esihenkilö Emmy Hellroos
emmy.hellroos@itauusimaa.fi
040 184 1305

Terveydenhuoltolain 57§ mukaisena toiminnasta vastaavana lääkärinä toimii johtava lääkäri.

Susanna Varilo
040 676 1387
susanna.varilo@itauusimaa.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotikuntoutuksen keinoin tuetaan asiakkaan arjessa selviytymistä, jos se on ikääntymisen, sairauden tai vamman vuoksi heikentynyt. Palveluita tuotetaan kaiken ikäisille hyvinvointialueen asukkaille.

Kotikuntoutuksen toiminnan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategian arvoja, jotka ovat: yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen eri palveluiden avulla. Toiminnassa huomioidaan lainsäädäntö, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen.

Kotikuntoutus sisältää fysioterapian, toimintaterapian ja apuvälinepalveluita. Kotikuntoutuksen terapiat tai apuvälinepalvelut toteutuvat yksilö- tai ryhmäkäynteinä kotikäynteinä, vastaanotolla tai asumispalveluissa. Yksilöllisen harkinnan mukaan lääkinnällisen kuntoutuksen eri terapiat ja apuvälinepalvelut voivat toteutua myös etäyhteyden avulla tai ostopalveluna. Kuntoutus on aina tavoitteellista ja määräaikaista.

Palvelu toteutetaan aina asiakasta tukien. Kuntoutuksen tavoitteena on ylläpitää ja edistää yksilön toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, osallistumismahdollisuuksia, elämänlaatua, työ- ja opiskelukykyä, työllistymistä ja työssä jatkamista. Lisäksi kuntoutuksessa tuetaan kuntoutujan sekä hänen lähipiirinsä voimavaroja, itsenäistä elämää, työllisyyttä ja sosiaalista osallisuutta.

Palvelu perustuu näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suositukseen sekä kirjalliseen yksilölliseen kuntoutussuunnitelmaan tai -terapiasuunnitelmaan. Asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet, mielipiteet ja motivaatio, jotka kirjataan kuntoutus- tai terapiasuunnitelmaan.

Kotikuntoutuksen mahdollisia asiakkaita ovat kaikki hyvinvointialueen asukkaat sekä muilla hyvinvointialueella asuvat asukkaat, jotka ovat käyttäneet vapautta valita terveystalouden tuottaja Terveystalouden mukaisesti (Terveystaloudenlaki 2010/1326 §47).

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Omavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen, yksikön järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §11.)

Lääkinnällisen kuntoutuksen tärkein valvonnan muoto on omavalvonta, joka on kuvattu tähän dokumenttiin. Omavalvontasuunnitelman toimenpiteitä seurataan päivittäisessä työssä ja laatueroista raportoidaan ja tehdään tarvittavia korjauksia. Kotikuntoutuksen yksikkö on sitoutunut Itä-uudenmaan hyvinvointialueen omaan laatustandardiin, joka on mukautettu SHQS-laatustandardista. Laatustandardi on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen laadunhallinnan ja johtamisen tueksi kehitetty työkalu. Standardin perusteella tehtävät itsearvioinnit ja auditoinnit antavat organisaatiolle laadunhallinnan tilannekuvan sekä varmistavat vaikuttavan palvelujen kehittämisen yhä vaativimmissa asiakkuuksissa ja toimintaympäristöissä. Laatustandardiin sisältyvät käyttöönottoa tukevat koulutukset ja ulkoiset auditoinnit. Esihenkilö toimii laatustandardia valvovana henkilönä.

Palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan tapahtumien raportoinnilla, käsittelyllä ja korjaavien toimenpiteiden tekemisellä. Henkilökunta perehdytetään oikeisiin toimintatapoihin ja osaamista ylläpidetään säännöllisesti. Turvallisuushavainnot ja kehitysideat tuodaan esille, käsitellään ja tarvittaessa otetaan käyttöön. Tietoa jaetaan eri palvelupisteiden kesken, jolloin parhaat toteutustavat tulevat käyttöön koko palveluüksikköön.

Palveluüksiköiden tulee varmistua omavalvonnassaan siitä, että asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuvat käytännössä yksikön arjessa. Tietoturvakoulutus, asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutus sekä laiteturvallisuuskoulutus suoritetaan kuukauden sisällä työsuhteen alkamisesta.

Kotikuntoutus nojaa toiminnassaan näyttöön perustuvaan toimintaan, käypähoito -suositukseen sekä valtakunnallisiin suosituksiin ja teksteihin. Näistä merkittävimpiä ovat esimerkiksi Lääkinnälliseen kuntoutumiseen ohjautumisen perusteet (STM 2022) ja Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet (STM 2023).

Hyvinvointialueen ja palveluüksiköiden hygieniatasolle on laadittu tavoitteet ja toimintaohjeita noudatetaan. Myös käsihygienian toteuttamisesta ja infektioiden torjunnasta löytyy hyvinvointialueen ohjeistus. Palveluüksikössä on nimetyt hygieniavastaajat, joita voi konsultoida.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm marita.nyholm@itauusimaa.fi

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kotikuntoutus on sitoutunut toteuttamaan palvelua asiakaskeskeisesti, turvallisesti ja asianmukaisesti hyviä kuntoutuskäytänteitä noudattaen. Toiminta perustuu näyttöön perustuvaan toimintaan, käypähoito -suositukseen sekä valtakunnallisiin suosituksiin ja teksteihin. Kotikuntoutuksessa seurataan ja noudatetaan palvelualakohtaista lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeistuksia. Kotona asumista tukevien palveluiden tulosityksikköpäällikkö toimii kotikuntoutuksen ylimpänä vastuuhenkilönä, joka vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja palveluiden laadusta. Tulosityksikköpäällikkö johtaa tulosityksikön hallintoa ja kokonaisuutta. Palveluvastaava vastaa tulosityksikköpäällikön rinnalla koko yksikön toiminnasta. Tulosityksikköpäällikkö vastaa hallinnollisesta kokonaisuudesta ja palveluvastaava toiminnallisesta. Esihenkilö vastaavasti vastaa oman alueensa ja sen sisältämien palveluiden toteuttamisesta ja laadun valvonnasta. Esihenkilö toimii lähiesihenkilönä ja vastaa myös palvelupisteidensä ja toimintojensa henkilöstöhallinnasta. Kotikuntoutuksen henkilöstö on jatkuvassa yhteistyössä ja yhteydessä alueen muihin terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä toimijoihin. Laaja-alainen yhteistyö eri ammattiryhmien välillä lisää palvelun kattavuutta sekä laatua. Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään laatukriteereitä noudattaen.

Palveluvastaava sekä tulosityksikköpäällikkö vastaavat koko alueen kotikuntoutuksen toiminnasta. Heillä on oikeus tarvittaessa käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat

välttämättömiä heille kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi. Vastaavasti esihenkilöillä on oikeus käsitellä heidän palvelualallaan muodostuvia potilas- ja asiakastietoja.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluyksiköissä noudatetaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja hoitoa ilman syrjintää. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoansa, itsemääräämisoikeutta, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaan ja potilaan hoidossa ja kohtelussa on huomioitava hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa.

Asiakkaalla on oikeuksia, jotka on kirjattu lakeihin. Näitä ovat oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun, hoidon tapahtuminen yhteisymmärryksessä potilaan kanssa, tiedonsaantioikeus, tietosuoja sekä potilasasiamiesjärjestelmä. Lisäksi asiakkaan oikeuksiin kuuluvat oikeus hoitoon pääsyyn, oikeus valita kiireetön hoitopaikka sekä oikeus tehdä hoidosta tai kohtelusta muistutus ja kantelu.

Asiakkaan palveluihin pääsy varmistetaan ensisijaisesti vastaamalla asiakkaan tarpeisiin omalla palvelutuotannolla ja toissijaisesti järjestämällä asiakkaan tarvitsema palvelu ostopalveluna. Terveystenhuollon kiireettömän hoidon hoitotakuu ei koske kotikuntoutusta, mutta palveluihin asiakas siitä huolimatta pääsee viimeistään muutaman viikon sisällä.

Kuntoutus toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa eikä asiakasta pakoteta kuntoutukseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kuntoutuksesta, mutta silloinkin häntä informoidaan vaihtoehtoisista hoitomuodoista sekä hoidosta kieltäytymisen seurauksista.

Asiakas on keskiössä oman asiansa käsittelyssä. Tilannekohtaisesti hyödynnetään asian selvittämisessä myös muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työskentelyssä pyritään saamaan esille asiakkaan näkemys omaan tilanteeseensa sekä asiakkaan toiveet. Asiakkaan/potilaan osallisuutta pyritään vahvistamaan antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuntoutuksen ammattilainen dokumentoi asiakkaan hoito- tai kuntoutussuunnitelman, asiakastapaamiset ja -kontaktit potilastietojärjestelmään ja asiakkaalla on mahdollisuus lukea hänestä kirjatut tiedot Omakanta-palvelusta. Hoito- tai kuntoutussuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Asiakkaan kohtelu on kunnioittavaa ja yhdenvertaista. Asiakasta kohdellaan siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan ja että hänen ihmisarvoaan ei loukata. Asiakkaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hänen kuntoutuksessaan ja kohtelussaan. Kotikuntoutuksen palveluita annetaan siten, että ihmisiä ei

aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa palautteiden ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä yksiköittäin. Palautteet ja vaaratapahtumailmoitukset (SPro ja HaiPro-ilmoitukset) käsitellään tarpeen mukaisesti asianosaisten henkilöiden kanssa ja/tai yhteisesti toimintayksiköiden kokouksissa. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan asianosaisia. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään niiden tullessa ilmi.

Muistutus ja kantelu sosiaali- ja terveydenhuollossa

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tyytymätöntä asiakasta informoidaan hänen oikeuksistaan.

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu palvelua antaneessa toimintayksikössä, kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti.

Asiakas voi myös ottaa yhteyttä [sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan tai terveydenhuollon asioissa potilasasiavastaavaan](#), jos hän tarvitsee apua ja neuvoja asian käsittelyssä.

Jos keskustelu ei auta, asiakas voi tehdä ***kirjallisen muistutuksen*** toimintayksikön toiminnasta.

Asiakas kirjoittaa mahdollisimman selkeän kuvauksen asiasta, josta haluaa tehdä muistutuksen. Asiakkaan tulee kertoa mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui sekä mihin on tyytymätön saamassaan palvelussa. Asiakas voi tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta, joka löytyy Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Asiakas lähettää muistutuksen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon tai myöhemmin esitettyyn postiosoitteeseen. Muistutus osoitetaan vastuualueen johtajalle. Yhteisten terveystaluiden vastuualuejohtajana toimii Kirsi Oksanen. Toiminnasta vastaava viranhaltija selvittää asian ja vastaa asiakkaalle kirjallisesti. Vastaus annetaan kuukauden sisällä.

Jos palvelua saanut asiakas ei sairauden, toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Lähes kaikki sosiaali- tai terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintovirastoille. [Ohjeet kantelun tekemiseen aluehallintovirastolle löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta.](#)

Asiakas voi tehdä terveydenhuollon kantelun Valviraan vain silloin, jos epäilee hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Asiakas voi tehdä kantelun terveydenhuollon Valviran sähköisessä asiointissa löytyvällä kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti.

Jos Valvira joutuu siirtämään kantelun aluehallintovirastolle, se hidastaa kantelun käsittelyä merkittävästi.

Lomake muistutuksen tekoa varten löytyy organisaation verkkosivuilta. Lomake lähetetään osoitteeseen

Kirjaamo
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
Tulliportinkatu 1
06100 Porvoo

Tai sähköisesti osoitteeseen:

kirjaamo@itauusimaa.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on voimassa oleva potilasvakuutus. Vakuuttajana toimii Suomen keskinäinen potilasvakuutuskeskus. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on vakuutettu HUS-yhtymän vakuutuksen kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan avun on oltava käytettävissä jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä, kuten terveyskeskuksissa, keskussairaaloissa, yksityisillä terveysasemilla sekä toimintayksiköissä, joissa tarjotaan terveydenhuollon palveluja, esimerkiksi vanhainkodeissa. Yksi potilasasiavastaava voi toimia useammassa yksikössä.

Potilasasiavastaava:

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta
- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.
- Potilasasiavastaavan yhteystiedot saa kyseisestä terveydenhuollon toimintayksiköstä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Jenna Roberts
Puh. 040 514 2535. Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin klo 9–13
Sähköposti: asiavastaava.@itauusimaa.fi

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiavastaava palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

1.4.4 Muistutusten käsittely

Palveluyksikkö käsittelee muistutuksen asianmukaisesti ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan asian laadun edellyttämällä tavalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

Muistutuksen tullessa ilmi, muistutuksen kohteena olevan palvelun hallinto selvittää tilanteen ja kuulee tarvittaessa asianosaisia. Tulokset yksikköpäällikkö laatii muiden esihenkilöiden avustuksella vastauksen muistutukseen kohtuullisessa ajassa sekä ohjeistaa tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tulostuotuksen toimintatapoihin vastaavien tapahtumien välttämiseksi tulevaisuudessa.

1.3.1 1.4.5 Henkilöstö

Kotikuntoutuksessa on yhteensä 21 toimipohjaa. Henkilöstö on hallinnollisesti jakautunut Läntiseen alueeseen, Keskiseen alueeseen ja Itäisiin alueisiin seuraavan taulukon mukaisesti:

Kotona as. tukevat palvelut (Kotikuntoutus)		Virkasuhde	
		e	Työsuhte
4721 Kotona as.tukev. palv.hallinto			
	Tulostuotuspäällikkö	1	
	Palveluvastaava	1	
	Yhteensä	2	
4633 Läntinen alue			
	Fysioterapeutti		3
	Toimintaterapeutti		1
	Yhteensä		4
4634 Keskinen alue			
	Esihenkilö		1
	Fysioterapeutti		8
	Toimintaterapeutti		2

	Yhteensä		11
4635 & 4636 Itäinen alue			
	Fysioterapeutti		4
	Toimintaterapeutti		1
	Kuntohoitaja		1
	Yhteensä		6
	Yhteensä	2	21
	Virat ja toimet yhteensä		23

Kotikuntoutuksella ei ole lähtökohtaisesti käytössä vuokratyövoimaa lainkaan. Vain akuuteissa tilanteissa, joissa rekrytointi ei ole mahdollista tai onnistunut, voidaan turvautua vuokratyövoiman käyttöön tai turvata palvelutuotantoa ostopalveluiden kautta. Lyhytaikaisia sijaisuuksia on harvoin. Muut sijaisuudet täytetään hyvinvointialueen rekrytointiprosessin kautta. Järjestely on toiminut yksikössä melko tehokkaasti ja sijaisuuksiin on saatu palkattua työntekijöitä.

Yksikkö käyttää ostopalvelua pääsääntöisesti maksusitoumuksien kautta, jolla täydennetään omaa palvelutuotantoa. Maksusitoumuksista sovitaan yksittäisinä kokonaisuuksina palveluntuottajilta, joiden taustat tarkistetaan ennen sitoumuksen tekoa.

Rekrytoinnin yhteydessä esihenkilö tarkistaa aina palkatun henkilön ammattioikeudet sekä mahdolliset muut vaaditut dokumentit. Iäkkäiden kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote rikostaustan selvittämisestä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) perusteella. Esihenkilö tarkistaa palkattavan henkilön rikostaustaoitteen hakijan kanssa sovitulla tavalla. Kielitaitovaatimus on mainittu työpaikkailmoituksessa ja se voidaan varmistaa haastattelussa tai muulla toimenpiteellä. Uuden vakituisen työntekijän on esitettävä hyväksyttävä työterveyshuollon arvio edellytyksistään hoitaa työhön kuuluvia tehtäviä kuukauden kuluessa työsuhteen aloittamisesta. Edellyttämme myös tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa sekä §55 mukaista tuberkuloosiselvitystä.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan esihenkilön toimesta tarkastaen opintopistemäärä ennen työsopimuksen tekemistä. Opiskelijoille määrätään päivittäisellä tasolla työstä vastaava ohjaaja, joka on samassa työvuorossa opiskelijan kanssa. Näin varmistetaan ohjaus jokaisena päivänä. Ohjaaja valvoo opiskelijan työtä yhdessä muun tiimin kanssa. Esihenkilö tukee tiimiä sekä ohjaajia työssään ja ohjaa tarvittaessa toimintaan.

Henkilöstö perehdytetään työn alkaessa ja Kotikuntoutus käyttää perehdytyslistaa varmistaa henkilöstön tasaisen perehdytyksen. Henkilöstön osaamista ja koulutuksiin osallistumista seurataan esihenkilöiden toimesta ja tarvittaessa osoitetaan koulutuksiin, mikäli työntekijä ei itse niihin

hakeudu. Työnantajan puolesta on useampia koulutusvaatimuksia, jotka pitää suorittaa. Näitä ovat esimerkiksi tietoturvakoulutus ja laiteturvallisuuskoulutus.

Toimintayksikön esihenkilö vastaa yksikön turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyvien riskien hallinnasta ja raportoinnista.

Työsuojeluvaltuutettu: Aira Wickström puh 040187 8614
aira.wickstrom@itauusimaa.fi

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan seuraten tilastoja, jonotilannetta sekä muuta havainnointia ja asiakaspalautteita. Hoitoon pääsyn aikaan vaikuttaa usea tekijä asiakkaan tilasta ja vaivasta riippuen. Monet tekijät vaikuttavat hoitoon pääsyä, ja pohjautuvat asiakkaan tarpeisiin. Asiakastarpeen luonne vaikuttaa käsittelyaikaan, mutta yleensä kotikäynti on järjestettävissä kahden viikon sisällä. Kiireellisiä pyyntöjä käsitellään muutaman päivän sisällä.

Henkilöstön määrää arvioidaan jatkuvasti ja suunnitelmallisia lisäyksiä/päivityksiä esitetään vuosittain henkilöstösuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Tarvittaessa tai pitkin vuotta huomioidaan virkojen/toimien päivittämistarpeita esimerkiksi eläköitymisten yhteydessä ja esitetään nimikkeiden/tehtävien muuttamista tarvetta vastaten. Suunnittelussa pyritään ottamaan huomioon alueiden väestönmuutokset sekä asiakaskunnan ikääntyminen, joka tulee näkymään lisääntyvänä palvelutarpeena.

Numeraalisia hoitoon pääsyn tavoitteita ei olla sanoitettu, mutta kotikuntoutuksen palvelut noudattavat palvelun osalta voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Osa kuntoutustyöstä tapahtuu ympäristöissä, joissa on ympärivuorokautista toimintaa. Näiden yksiköiden kuntoutustarpeen täyttyminen huomioidaan toiminnassa ja lomasuunnittelussa niin, että palvelutuotanto saadaan ylläpidettyä. Suurin osa toiminnasta toimii ajanvarausperiaatteella, jolloin palvelua voidaan suunnitella paremmin etukäteen. Kuntoutuksen henkilökunnan osalta ei ole olemassa voimassa olevia lainsäädännön kokonaisuuksia, jotka määrittelevät kuntoutushenkilökunnan määrää.

Tarvittaessa omaa palvelua täydennetään ostopalvelulla.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotona asumista tukevissa palveluissa työskentelee monialainen työyhteisö, joka toimii yhdessä asiakkaan parhaan mahdollisen kuntoutuksen ja hoidon takaamiseksi. Kotikuntoutuksen henkilökunta työskentelee myös tiiviissä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, kuten esimerkiksi terveyskeskussairaalaosastojen, kotihoidon, asiakasohjauksen, terveysaseman, asumispalveluiden ja vammaispalveluiden kanssa. Tiivis ja moniulotteinen

verkosto takaa kotikuntoutuksen henkilöstölle eväät monialaiseen yhteistyöhön osana päivittäistä työskentelyä. Kuntoutuksen henkilökunta on mukana useissa kehittämishankkeissa, joissa pyritään entisestään kehittämään ja tiivistämään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan sujuvan hoidon varmistamiseksi.

Kotikuntoutukseen ohjaus tulee hyvinvointialueen tai erikoissairaanhoidon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen kautta. Palveluja koordinoidaan monipuolisesti kotikuntoutuksen toimipisteistä yhteistyössä muiden kuntoutuspalveluiden kanssa hyvinvointialueella, esimerkiksi apuvälinepalvelut, osastokuntoutus ja avovastaanotot. Asiakkaalle suositellut palvelut riippuvat asiakkaan palveluntarpeesta. Ajantasaiset yhteystiedot palveluihin löytyvät Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilta osoitteesta www.itauusimaa.fi.

Asiakkaiden terveystietoja koskeva viestiminen tehdään pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmien viestimominaisuuksien sisällä.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Kotikuntoutuksella on käytössään tarkoituksenmukaiset toimitilat aikaisemmin esitetyn toimipistelistan mukaisesti. Lähtökohtaisesti kotikuntoutus toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysasemien yhteydessä, mutta käytössä on myös muita toimipisteitä.

Kaikki toimitilat ovat soveltuvia tulosityksikön käyttöön. Kaikissa kiinteistöissä toimii kiinteistöhuolto, joka vastaa kiinteistöstä ja mahdollisista akuuteista huoltotarpeista. Lisäksi käytössä on hyvinvointialueen ilmoituskanava kiinteistöpalveluille, joka kerää tietoa kiinteistöjen kunnosta. Suurimman osan palveluista toteutuvat kuitenkin asiakkaiden kodeissa.

Lääkinnällisessä kuntoutuksessa on käytössä paljon työvälineitä, joita käytetään asiakastyössä. Välineitä käytetään päivittäisessä työssä ja jokainen ammattilainen vastaa käyttämiensä välineiden turvallisuudesta ja ilmoittaa poikkeamista välittömästi esihenkilölleen. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä ja tilalle ostetaan uudet, mikäli laitteen korjaaminen ei ole järkevää.

Mikäli laitteen käyttö vaatii koulutusta, se järjestetään työntekijöille esihenkilön tai työntekijän toimesta.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu 31.5.2024. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman henkilöstön osuudet löytyvät tietoturvaohjeista, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisillä verkkosivuilla. Toimintayksikön esihenkilö vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että noudattavat tietoturvaohjeita.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen lääkitäntällisen kuntoutuksen toimipisteissä liittyy turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Lääkitäntällisen kuntoutuksen toimipisteissä käytetään paljon erilaisia lääkitäntällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittävistä käytännöistä säädetään lääkitäntällisistä laitteista annetussa laissa (719/2021). Lisätietoa lääkitäntällisiin laitteisiin liittävistä lainsäädännöstä: Fimean nettisivut, fimea.fi.

Lääkitäntällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Kuntoutuksessa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verenpainemittarit, pulssioksimetrit ym. vastaavat.

Terveystenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitäntällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Lääkitäntälliset laitteet viedään Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen yleiseen laiterekisteriin. Lääkitäntällisen kuntoutuksen apuvälineet on listattu Effector -järjestelmään, joka toimii samalla näiden laitteiden rekisterinä. Effector täyttää järjestelmänä lain (Laki lääkitäntällisistä laitteista 719/2021) vaatimukset, jolloin se voi toimia omana rekisterinä.

Lääkitäntällisten laitteiden laitevastaavana toimii esihenkilö.

Kotikuntoutuksen yksiköissä työskennellään päivittäin apuvälineiden kanssa. Niitä luovutetaan asiakkaille, jonka yhteydessä annetaan käyttökoulutus laitetta käyttävälle henkilölle tai hänen läheiselleen. Henkilökunta perehdytetään apuvälineiden käyttöön ja tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään koulutusta riittävän osaamisen varmistamiseksi.

Lääkitäntällisten laitteiden (pl. asiakas-/potilastietojärjestelmät) huolto tapahtuu toimipisteissä. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinepalvelut. Vikatilanteissa korjaus saadaan muutaman arkipäivän sisällä. Tarvittaessa apuvälinepalvelut luovuttavat asiakkaalle korvaavan laitteen nopeammin ja huoltavat laitteen omissa tiloissaan.

Kotikuntoutuksen lääkitäntälliset laitteet huolletaan ostopalvelun turvin tarpeen mukaan.

Päivittäisessä työssä tapahtuvat asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät tehdään kolmeen eri tietojärjestelmään alueen mukaan. Käytössä ovat Pegasos- (Omni360), LifeCare- ja Mediatri -asiakastietojärjestelmät. LifeCaresta on käytössä kahta eri lähdekantaa. Asiakastietojärjestelmien lisäksi tärkeitä käytössä olevia tietojärjestelmiä ovat esimerkiksi seuraavat tietojärjestelmät:

- Effector: apuvälineiden ja maksusitoumuksien hallinnointijärjestelmä
- HaiPro, Wpro ja Spro: Riskienhallinta, haittatapahtumat ja työtaturmat

- Cloudia: sopimustenhallinta
- Promid: työajanseuranta
- Hertta: henkilöstöhallinnan järjestelmä
- DataCycle360: laskutuksen hallinta
- Kanta: kantaselain asiakastietojärjestelmien yhteydessä
- Omaolo: Oirearviot omaolon kautta
- Office 360 sovellukset
- SBM: asiakkuuksien hallinta

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kotikuntoutus noudattaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaa. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa hoitotyöjohtaja yhdessä alueiden lääkehoitosuunnitelmapäivittäjien kanssa.

Yksiköllä ei ole omaa yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelman (B-osiota), koska kotikuntoutuksen henkilöstö ei käsittele lääkkeitä missään tilanteissa. Kotikuntoutuksen hallussa ei myöskään ole mitään lääkevalmisteita.

Kotikuntoutuksen henkilöstö tuottaa palveluita kuitenkin monessa toimintayksikössä, joissa lääkkeitä käsitellään. He ovat tutustuneet lääkehoitosuunnitelmaan ja raportoineet havaitsemiaan poikkeamia esimerkiksi HaiPro-järjestelmän kautta. He myös tarvittaessa konsultoivat lääkkehoidosta vastaavaa tahoa, mikäli havaitsevat tai saavat tietoonsa sellaista tietoa, joka voi vaikuttaa asiakkaan henkilökohtaiseen lääkehoitoon.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Terveystietojen asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa henkilötietolakea ja salassapitovelvollisuutta. Terveystietojen tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä lääkinnällisen kuntoutuksen toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilöresteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojalakea (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojalakea.

Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm.

alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Kotikuntoutuksen hankkimissa kuntoutuksen ostopalveluissa palveluyksikkö toimii rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Kaikkiin palveluntuottajien kanssa laadittaviin sopimuksiin sisällytetään hyvinvointialueen tietoturvaehdot sekä henkilötietojen käsittelyn ehdot, joihin palveluntuottaja sopimuksen allekirjoittaessaan sitoutuu.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt 20.10.2022 tietoturvapoliittikka -dokumentin, joka pitää sisällään käytännössä tietoturvasuunnitelman, jota kotikuntoutus noudattaa. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Tietoturvasuunnitelma on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tasoisesti päivitetty 2024.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen asiakastyötä tekevän ammattilaisen vastuulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Henkilökunta suorittaa tietoturvakoulutuksen.

Työsopimusta laadittaessa käydään läpi vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat. Kirjaamisiin ja potilastietojen katseluun liittyvät ohjeistukset käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Niitä myös kerrataan yksiköissä kokouksien yhteydessä.

Koko henkilökunta käy tietoturvakoulutuksen ja jokainen työntekijä saa työsuhteen alkaessa omat henkilökohtaiset tunnukset eri tietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on yksikössä ohjeet sekä tarvittaessa järjestetään koulutusta kirjaamiseen liittyen. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa yleistä perehdytysohjelmaa. Sähköinen tietoturvakoulutus (Navisec) tulee suorittaa vuositasolla ja sen lisäksi pitää

tutustua asiakas- potilastietojärjestelmän käyttöohjeisiin ja hyvinvointialueen ohjeistuksiin.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii hallintojohtaja Camilla Söderström. Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön esihenkilö.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii:

Sebastian Ekblom
puh. 040 620 4972
tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen terveystietojärjestelmän potilasrekisterin omistajana toimii:

Johtava lääkäri
Susanna Varilo
puh. 040 676 1387
susanna.varilo@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa ja hävitetään asianmukaisesti lukollisten tuhottavien papereiden säiliöön. Asiakastiedot kirjataan käytössä olevaan asiakas-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Tunnukset antaa työntekijälle esihenkilö, joka on anonut tunnukset Efecte -järjestelmän kautta.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykenevä terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asukkaan laillinen edustaja.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia oman henkilöstönsä asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja työtilojen järjestelyistä niin, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvien keskustelujen tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikön asiakkailta sekä omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta. Yksiköissä on käytössä ohjeistus ja QR-koodi, jonka avulla pääsee verkkosivuille, missä voi antaa palautetta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vain digitaalinen palautteenkeruutapa. Myös opiskelijat ohjataan antamaan palautetta jaksostaan, joka ohjautuu toteuttavan yksikön ja ohjaajan tietoon.

Asiakas- ja potilaspalautteista vastaa toimintayksikön esihenkilö. Saadun palautteen pohjalta kehitämme omaa toimintaamme ja haluamme löytää toimia, jotka parantavat asiakaskokemusta entisestään. Kaikki palautteet ovat arvokkaita ja ne käsitellään tarkoituksenmukaisissa kokoonpanoissa.

Hyvinvointialue kerää säännöllisesti palautetta työntekijöiden hyvinvoinnista, työhyvinvointikeskustelun ja pulssikyselyn kautta. Myös kerran vuodessa pidettävän kehityskeskustelun kautta esihenkilö saa palautetta työntekijöiltä. Esihenkilö vastaa näistä palautteista ja oman henkilöstönsä hyvinvoinnista.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömistä varotoimenpiteistä tai toimintatavoista. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, johto, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Kotikuntoutuksen henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan terveydenhuollon palvelun toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Työntekijät tekevät riski-ilmoitukset HaiPro-järjestelmän kautta. Riskiarviointi käydään yksikössä läpi ja on osa perehdytystä. Riski- ja haittatapahtumailmoitukset sekä läheltä piti-tilanteet käydään yksikkökokouksissa läpi.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä työskentelyä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Turvallisuusriskien arviointi tehdään kerran vuodessa sekä aina tarpeen mukaan.
- Riskienhallinta tehdään HaiPro-järjestelmässä yhteistyössä työntekijöiden kanssa.
- Riskienhallinnasta saatava raportti on osa perehdytystä.

Riskien arvioiminen

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti HaiPro-järjestelmässä ja toimenpiteet suunnitellaan riskien minimoimiseksi. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratekijät sekä havaitsemansa epäkohdat. Viikoittaisissa kokouksissa agendalla on aina työturvallisuus- ja työhyvinvointiasiat sekä kirjattujen ilmoitusten käsittely.

Riskiarviointi tehdään ainakin kerran vuodessa, mutta sitä päivitetään aina tarvittaessa. Jokainen toimintayksikkö tekee oman riskienarvioinnin. Riskien hallinnan yhteenveto on osa työntekijöiden perehdytystä ja se käsitellään työntekijöiden kanssa kaksi kertaa vuodessa yksikkökokouksissa. Riskien hallinnan yhteenveto on työntekijöiden luettavissa yksikön Teams-tiedostoissa tai paperisena yksikössä.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Työntekijät ilmoittavat riskitekijöistä tai poikkeavista olosuhteista esihenkilölle. Työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro-järjestelmään, mikäli riski aiheuttaa vaaratilanteen tai läheltä piti -tilanteen. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen sekä päivittää tarvittaessa riskiarvioinnin. Esihenkilö tuo ilmoituksen yksikkökokoukseen, jossa koko työyhteisö käy läpi ilmoituksen sekä pohtii keinoja riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi. Tarvittaessa käydään keskustelua työsuojelupäällikön, palveluvastaavan tai tulosityksiköpäällikön kanssa.

Vakavista poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus viipymättä ja esihenkilö tekee ilmoituksen Aluehallintovirastolle. Vakavat poikkeamat käsitellään yksikössä heti.

Työtapaturma on vakava, jos työntekijä menehtyy tai hänelle aiheutuu pysyvä tai vaikealaatuinen vamma esimerkiksi luiden murtumat tai murtumat, jotka vaativat leikkaushoitoa. Muissa kuin edellä mainituissa tapauksissa vamman vakavuus ja

siitä aiheutuva haitta voi selvitä vasta myöhemmin. Vamman vakavuudesta voi antaa viitteitä sairauspoissaolon pituus, joka on myönnetty tapahtuman vuoksi. Esihenkilö on tapahtuneesta yhteydessä työsuojeluviranomaiseen, joka arvioi tapahtuman vakavuutta. Tieto aluehallintovirastolle ilmoittamisesta tehdään myös työsuojelupäällikölle, mikäli se ei ole jo hänen tiedossaan.

Työyksiköissä on erillinen yksintyöskentelyohje, joka ohjeistaa yksintyöskentelyyn eri palveluissa. Kotikuntoutuksen työntekijät tekevät yksin työtä esimerkiksi kotikäynneillä.

Henkilöstön epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esimiehelle, joka ottaa asian puheeksi asianosaisten henkilöiden kanssa ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on ohjeistus suullisen huomautuksen, kirjallisen varoituksen ja työsuhteen purun osalta, jota lääkinnällisen kuntoutuksen yksikkö noudattaa. Ohjeistukset löytyvät organisaation intranetistä. Mikäli asia koskettaa jollain tavalla asiakasta, otetaan asia puheeksi tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa.

Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esihenkilölleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työkaveria kohtaan. Asiakkaan epäasiallinen kohtelu on aina poikkeama ja se käsitellään työyksikön ohjeiden mukaisesti. Lääkinnällisen kuntoutuksen yksiköissä on käytössä HaiPro-järjestelmä poikkeamien raportoinniksi (epäkohtailmoitus). Epäkohta voi tapahtua asiakkaan ja henkilöstön välillä tai asiakkaan ja muiden asiakkaiden välillä. Epäkohtia ovat asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin sisältyvät asiakkaalle vahingolliset toimet ja epäeettiset toimintaohjeet. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ikäihmisen kaltoinkohteluksi katsotaan myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen intrasta pääsee myös tekemään väärinkäytösilmoituksen Whistleblower -ilmoituskanavalla, jonka tarkoitus on ilmoittaa EU-oikeuden vastaisia tekoja, joita työntekijä on havainnut työssään.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat HaiPro-järjestelmässä, johon ilmoitetaan sekä työtapaturmat, että läheltä piti-tilanteet. Riskienkartoituksen avulla selvitetään työpaikan riskit ja toimenpiteet ja aikataulut vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Henkilöstön osaamista varmistetaan tarvittavilla koulutuksilla ja kiinnittämällä huomiota hyvään perehdytykseen.

HaiPro-järjestelmässä tehdään myös ilmoitus asiakkaiden läheltä piti-tilanteista ja vaaratilanteista sekä lääkkepoikkeamista. Ilmoitukset käydään läpi yksikkökokouksissa. Näissä sovitaan korjaavista käytänteistä. Tarvittaessa koko tulosityksikköä koskevista toimintatapojen muutoksista päätetään kotona asumista tukevien palveluiden johdon toimesta, josta tieto viedään esihenkilöiden kautta omiin toimintayksiköihin.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden käsittely, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittely kuuluu lähtökohtaisesti esihenkilöiden vastuulle. Vakavat haittatapahtumat tulevat palveluvastaavan ja

tulosyksikköpäällikön tietoon. Koko tulosyksikköä koskevat haattatapahtumailmoitukset tulevat tulosyksikköpäällikön käsiteltäviksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työtaturmat kirjataan yhdessä esihenkilön kanssa mahdollisimman nopeasti työturvallisuusilmoituksena IF-lomakkeelle ja lähetetään eteenpäin. Lomake löytyy osana HaiPro-järjestelmää. Vakavista haattatapahtumista esihenkilö tekee aluehallintovirastolle ilmoituksen viipymättä.

Palotarkastukset tehdään pelastuslaitoksen toimesta sovitusti kiinteistöissä vuosittain. Palohälytysjärjestelmää testataan jokaisessa kiinteistössä oman toimintaohjeen mukaisesti. Uudet työntekijät perehdytetään pelastussuunnitelmaan ja he suorittavat turvakävelyn esihenkilöidensä johdolla.

Kiinteistöhuoltoon ilmoitetaan erikseen kiinteistöön kuuluvat korjaukset heti ongelman havaitsemisen jälkeen. Isommista vahingoista ilmoitetaan kiinteistöpalveluille tai/ja kiinteistön omistajalle tilanteesta riippuen.

Jokaisella yksiköllä on oma yksikkökohtainen pelastussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa.

Kotikuntoutuksen yksiköissä on käytössä henkilöturvajärjestelmiä toimistoilla vastaanottotilojen yhteydessä, jotka hälyttävät talon sisällä apua uhkaavissa tilanteissa. Eri toimintayksiköiden pelastussuunnitelmassa on avattu henkilöturvian toimintaperiaatteet ja järjestelmän suorittava yritys. Yksintyöskentelyohjeissa on kuvattu toimintatavat riskitilanteisiin liittyen kotikäynnillä ja toimistolla.

Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään suunnitellusti kotikuntoutuksen toimipisteisiin. Niiden perusteella tehdään toimenpiteitä työntekijöiden turvallisuuden parantamiseksi.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työnantaja varmistaa ja vastaa siitä, että työntekijällä on tehtäviensä suorittamiseen tarvittava osaaminen. Työntekijöiden osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen on esihenkilön vastuulla. Ammattitaito ja osaaminen arvioidaan vuositasolla kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksilla.

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Kaikki vaaratilanne- ja työtaturmailmoitukset siirtyvät sähköisesti työturvallisuuspäällikölle. Haattatapahtumien analysointi työyksiköissä on säännöllistä ja esihenkilöitä hyvinvointialueella muistutetaan tarvittaessa niiden käsittelystä.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haattatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen

Valtioneuvoston asetuksen mukaan (asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin) hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelmien tulee sisältää häiriötilanteisiin varautumiseksi sekä jatkuvuudenhallinnan turvaamiseksi ainakin seuraavat asiakokonaisuudet:

- 1) valmiuden säätelyn tasot ja hälytysjärjestelyt;
- 2) menettelytavat sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 51 §:ssä tarkoitetun tilannekuvatiedon keräämiseksi ja jakamiseksi;
- 3) suunnitelmat henkilöstö-, tila- ja materiaaliresurssien sekä tukipalveluiden toiminnan riittävyyden varmistamiseksi;
- 4) suunnitelmat yhteistyön toteutuksesta viranomaisten, yksityissektorin ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa häiriötilanteisiin varautumisessa ja hoitamisessa;
- 5) suunnitelmat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön valmiuskoulutusten ja valmiusharjoitusten toteutuksesta ja seurannasta;
- 6) suunnitelmat valmiustoimintaan liittyvästä yleisestä viranomaisviestinnästä sekä viestinnästä häiriötilanteissa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, joka ohjeistaa yksiköiden toimintaa valmiuteen ja palvelutoiminnan jatkuvuuteen liittyvissä asioissa. Tämän lisäksi varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö.

Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Valmiuspäällikkö Juha Alander (vs. valmiuspäällikkö Tero Koskinen) vastaa hyvinvointialueen ja pelastuslaitoksen valmiussuunnittelusta ja varautumisen toimeenpanosta. Valmiuspäällikön vastuulla on myös yhteistyö muiden viranomaisten ja kuntien kanssa.

Valmiusasiiantuntija Evyatar Grofin erityisalana on hyvinvointialueen henkilöstön ja tilojen turvallisuuden kehittäminen ohjeiden, neuvonnan ja teknisten järjestelmien kautta. Hän vastaa myös tilaturvallisuustekniikan kehittämisestä, kuten lukitusjärjestelmistä, kulunvalvonnasta sekä kameravalvonnasta.

Valmiusasiiantuntija Fredrika Kuuskoski keskittyy erityisesti sosiaali- ja terveystoimen varautumiseen. Hän vastaa hyvinvointialueen yksiköiden valmiussuunnittelusta ja henkilöstön kouluttamisesta. Hän osallistuu osaltaan erilaisten valmiusharjoitusten suunnitteluun

Esihenkilöt ovat aktiivisesti yhteydessä valmiusyksikköön ja päivittävät yksikkökohtaista pelastussuunnitelmaa, missä osittain ohjeistetaan myös valmiudenhallinnan asioihin yksityiskohtaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelma antaa tiedon kotikuntoutuksen toiminnasta ja se toimii palvelua ohjaavana dokumenttina. Omavalvontasuunnitelma on myös osa perehdytystä ja jokaisella työntekijällä on vastuu tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja työskennellä sen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kolme kertaa vuodessa tai aina tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on huomioitu työntekijät sekä omavalvontasuunnitelma käydään työyhteisön kanssa läpi vuosittain tai tarpeen mukaan tietojen muuttuessa. Esihenkilö vastaa viime kädessä omavalvontasuunnitelman mukaisten käytännön muutosten läpiviemisestä.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Emmy Hellroos
Titteli: Chef
Päivämäärä: 20.3.2026

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Emmy Hellroos
Titteli: Esihenkilö