

LUONA TERVEYSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 Palvelujen tuottajan tiedot

Palvelujen tuottajan nimi ja Y-tunnus: Luona Hoiva Oy, Y-tunnus 0584723-5
Toimipaikan nimi: Luona Hoiva Oy
Toimipaikan osoite: Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki
Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja: Tommi Qvick, puhelinnumero: 040 358 0556
Postiosoite: Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Luonan missio on luoda hyvää elämää. Luona tuottaa yksilöllisiä ratkaisuja eri elämäntilanteisiin. Palvelut tuotetaan laadukkaasti ja asiakasta kuunnellen. Luonan toimintaperiaatteisiin kuuluu luoda vaikuttavia sosiaali- ja terveysalan ratkaisuja julkisten ja yksityisten asiakkaiden tarpeisiin.

Toimintamme pohjautuvat Luonan arvoihin, jotka ovat:

Inhimillisuus

- Huomioimme yksilön voimavarat ja kohtelemme ihmisiä tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Jokaisessa asiakaskohtamisessa toimimme inhimillisesti asiakkaan kohdan.

Rohkeus

- Kannustamme hakemaan uudentyyppisiä ratkaisuja ja esittelemme asiakkaille uusia tapoja tuottaa palveluja ja vaikuttavuutta.

Luottamuksen arvoinen

- Vaalimme hyviä kumppanuuksia ja asiakassuhteita. Pidämme lupauksemme aina.

Ammatillinen

- Haastamme itseämme kehittymään ja oppimaan jatkuvasti. Toimimme ammattimaisesti kaikissa tilanteissa.

2.2 Toiminta-ajatus ja perustehtävä

Toiminta on etänä tapahtuvaa palveluneuvontaa, yksilöllistä terveysneuvontaa, hoidon tarpeen arviointia, hoitoonohjausta ja ajanvarausta sekä läsnä tapahtuvaa hoitajan vastaanottotyötä tilaaja-asiakkaan tiloissa. Potilaskontaktit kirjataan tilaajaorganisaatioiden potilastietojärjestelmään tai Atostekin toimittaman ERA-järjestelmän kautta Kantaan.

Asiakkaamme ovat yksityisiä ja julkisia terveydenhuollon organisaatioita sekä vakuutusyhtiöitä sekä yksityisasiakkaita. Kokenut henkilökuntamme arvioi nopeasti, luotettavasti, yhdenmukaisesti asiakkaan hoidon tarpeen ja antaa ohjausta ja neuvontaa yli kahdelle miljoonalle suomalaiselle.

Merkittävä osa asiakkaista saa ratkaisun ongelmaansa jo hoitokontaktin aikana, millä vältetään hoitoyksiköiden ruuhkautumista sekä turhia päivystyskäyntejä.

3 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Vastaava johtaja vastaa yhdessä esihenkilöiden ja koko henkilöstön kanssa siitä, että toiminta täyttää laissa säädetyt vaatimukset ja tavoitteet. Toiminnassa tulee olla riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa, tilojen ja laitteiden tulee olla asianmukaiset työskennellessä toimistolla, etätöyssä tai tilaaja-asiakkaan tiloissa ja terveydenhuollon palvelutoiminnan on oltava lääketieteellisesti perusteltua, näyttöön perustuvaa ja vaikuttavaa. Toimintaa ohjaavia lakeja ovat valvontalaki, laki hoitoon pääsystä ja alueellisesta yhteistyöstä, laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä, terveydenhuoltolaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, tietosuojalaki sekä päivystysasetus. Johtamismalli on kuvattu kirjallisesti ja se sisältää säännölliset henkilökohtaiset tavoitekeskustelut, tiimipalaverit ja vuosittaiset kehityskeskustelut. Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain sisältäen mm. tietosuojaan ja -turvaan liittyvät teemat.

Omavalvontasuunnitelma henkilöstön nähtävissä Luonan julkisella verkkosivulla, ja henkilöstön tulee tutustua siihen sekä tarvittaessa esittää muutoksia suunnitelmaan.

Lähiesihenkilön tehtävänä on huolehtia työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. Palvelupäällikkö organisoii työhön perehdyttämisen. Varsinaisena perehdyttäjänä toimii kokenut sairaan- tai terveydenhoitaja. Tiiminvetäjä toimii tiimin lähiesihenkilönä ja häneltä vaaditaan terveydenhuollon vankkaa osaamista ja esihenkilötaitoja. Lähiesihenkilö ja palvelupäällikkö vastaavat henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksen tarpeen arvioinnista. Palvelupäällikkö organisoii koulutukset ja pitää yllä koulutuskalenteri. Luonan HR-yksikkö pitää yllä rekisteriä koulutuksista.

4 Henkilöstö

| Ammattiryhmä | Lukumäärä |
|-----------------|-----------|
| Sairaanhoitaja | 51 |
| Lähihoitaja | 14 |
| Hallinto | 3 |
| Tiiminvetäjät | 4 |
| Yhteensä | 73 |

Taulukko 1: Kuukausipalkkaiset työntekijät

Lisäksi Luona terveystalveissa työskentelee tarvittaessa töihin kutsuttavana 29 sairaanhoitajaa ja 5 lähihoitajaa.

Rekrytointi tehdään palvelupäällikön ja HR:n yhteistyönä. Tarvittaessa Luona tekee työnhakijalle soveltuvuusarviointitestit ennen valintaa. Rekrytoinnin yhteydessä tarkastamme suositelijan (vähintään 1), työ- ja opiskelutodistukset sekä JulkiTerhikistä työnhakijan kuulumisen Sosiaali- ja

terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Kielitaito varmistetaan haastatteluissa. Työntekijän valinnasta päätöksen tekee palvelupäällikkö.

Jokaiselle uudelle työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma Luona terveystalveluiden yleisrungan mukaisesti huomioiden työntekijän roolin mukaiset tehtävävaatimukset. Sisältöperehdytys, mukaan lukien potilastietojärjestelmien perehdyttäminen, tehdään läsnätyönä toimistolla. Osaaminen varmistetaan perehdytysprosessin aikana ja työntekijä saa tarvittaessa lisäperehdytystä yksilöllisen tarpeen mukaan. Luona mittaa perehdytyksen onnistumista tekemällä työntekijälle arviointikyselyn ennen koeajan päättymistä. Työntekijä perehtyy Luonan käytäntöihin esim. tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin itsenäisesti Luonan Intra-sivuilla, joihin jää lokimerkintä perehtymisen suorittamisesta.

Täydennyskoulutusta annetaan koko henkilöstölle säännöllisesti. Koulutussuunnitelma rakennetaan henkilöstön toiveiden, esihenkilöiden havaitsemien osaamispuutteiden sekä tilaaja-asiakkailta saadun palautteen perusteella. Lisäksi koulutusta annetaan toimialan ajankohtaisista aiheista, esimerkiksi muutoksista lainsäädännössä.

5 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Työ on monikanavaista hoidon tarpeen arviointia, joka ei sisällä fyysistä potilaskontaktia, ja työskentelyä tilaaja-asiakkaan tiloissa, joissa kohdataan asiakkaita. Työ toteutetaan Luonan vuokraamissa toimitiloissa Helsingissä, Oulussa sekä Rovaniemellä tai työntekijöiden kotitoimistoilta. Toimistojen työpisteissä on otettu huomioon työergonomia: toimitiloissa on sähköisesti säädettävät työpöydät, säädettävät työtuolit sekä riittävä valaistus. Henkilökunta käyttää sankaluureja ja työpisteet on rajattu sermein. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuojaan liittyvän koulutuksen.

Toimistotilat eri paikkakunnilla ovat yhtenevät, koostuen avokonttoreista sekä henkilökunnan sosiaalituloista. Toimipisteiden ulko-ovet ovat aina lukittuna ja kulkumahdollisuus tiloihin on vain omalla henkilökunnalla ja erikseen nimetyillä palveluntuottajien henkilöillä, kuten siivous. Kotoa käsin työskennellessä henkilöstöllä on ohjeet tietoturvallisista käytänteistä, joihin jokaisen tulee sitoutua.

Toimitilojen siivous toteutetaan alihankintana siivoussuunnitelman mukaisesti. Syntyvä jäte on normaalia talousjätettä eikä sisällä vaarallisia elementtejä.

6 Potilasasiamies

Potilasasiamiehenä toimii Jaana Viljakainen, puh. 046 878 7591, jaana.viljakainen@luona.fi

Luona Oy:ssä toimii potilasasiamies. Potilasasiamies työskentelee riippumattomasti ja puolueettomasti. Potilasasiamies tiedottaa ja neuvoo potilaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa, on perehtynyt lakeihin, jotka koskevat asiakkaan oikeusturvaa. Potilasasiamies on puolueeton eikä osallistu muuhun asiakastyöhön. Hän toimii sovittelijana, jos

asiakkaan ja henkilökunnan välillä syntyy riitatilanteita sekä avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä, jos potilas on tyytymätön hoitoonsa.

7 Lääkehoito

Luona terveystalveluiden (Luona Hoiva Oy) lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Sosiaali- ja terveystministeriön laatimaan Turvallinen lääkehoito-oppaaseen (2021). Lääkehoitosuunnitelma on laadittu moniammatillisesti yhteistyössä kaikkien lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvien ammattiryhmien kanssa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan sekä toiminnan tai säädösten muuttuessa.

Luona terveystalveluissa on käytössä haitta- ja vaaratapahtumailmoituskanava (HaiPro), jonka kautta voidaan sisäisesti ilmoittaa lääkehoitoon liittyviä vaaratapahtumia. Tämän lisäksi vaaratapahtumista voidaan saada ilmoitus Luona terveystalveluiden tilaaja-asiakasorganisaatioista. Palvelupäällikkö käsittelee vaaratapahtumailmoitukset, ja ne käsitellään sekä yhdessä tiimin kanssa tai kohdennetusti kyseisen työntekijän kanssa. Tarvittaessa annetaan lisäkoulutusta lääkehoitoon.

Luona Hoiva terveystalveluissa lääkkeitä käsitellään ainoastaan Espoon poliisivankilan toimipisteissä. Pois lähteneiden asiakkaiden dosettien tyhjentämistä ja vanhentuneiden lääkkeiden poistamista varten lääkekaapissa on lääkejätepurkki. Palvelupäällikkö toimittaa lääkejätteen Kauniaisten apteekkiin säännöllisin väliajoin. Etänä tehtävässä työssä lääkehoidossa annetaan ohjausta ja neuvontaa potilaalle tai hänen lääkehoidostaan vastaavalle omaiselle tai läheiselle.

Espoon poliisivankilassa on käytettävissä peruslääkevalikoima tarvittaessa annettavia lääkkeitä, lääkärin määräyksen mukaisesti. Peruslääkevalikoimalistausta päivitetään ja tarkistetaan lääkkeiden voimassa olo sairaanhoitajan toimesta, tämä listaus säilytetään Teamsissa. Lisäksi poliisivankilan lääkevalikoima vaihtuu asiakaskunnan mukaan. Joissakin tapauksissa asiakkaalla on omat lääkkeet mukanaan tai asiakas hankkii tutkijan avustuksella omat lääkkeensä kotoaan tutkinnan aikana tai asiakkaalle tilataan tarvittavat lääkkeet Kauniaisten apteekista. Tilauksen tekee sairaanhoitaja ja tilauksen hyväksyy Kilon terveystalvelun apulaisylilääkäri Laura Piirainen. PKV-lääkkeistä on erillinen seuranta Espoon poliisivankilan sairaanhoitajan työtilassa.

8 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskienarviointi on Luonassa jatkuva prosessi, joka sisältää riskin tunnistamisen, todennäköisyyden ja vaikuttavuuden arvioinnin, tarvittavat toimenpiteet, vastuut ja aikataulun. Työsuojeluvaltuutettu ja palvelupäällikkö ovat tehneet riskien arvioinnin ja dokumentoineet tilanteen. Riskien arvioinnissa selvitetään työhön liittyvät vaaratekijät sekä niiden vakavuus ja todennäköisyys. Riskien arvioinnin jälkeen sovittiin toimenpiteet, joilla pyritään vähentämään vaaran vakavuutta ja/tai todennäköisyyttä. Riskien arviointi tehdään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

Perehdytyksessä käydään läpi prosessit ja toimintatavat turvallisuuden, tiedonkulun, työnjaon ja työergonomian osalta. Vaarojen- ja riskientunnistamisen lähtökohtana ovat avoimuus ja rehellisyys,

jolloin riskienarviointi on osa laadukasta turvallisuustoimintaa, joka tähtää jatkuvaan toiminnan tason parantamiseen. Työssä havaitut epäkohdat ja turvallisuushavainnot tuodaan välittömästi esihenkilön tietoon.

Yrityksessä on käytössä sähköinen työkalu, Turvallinenyritys.fi. Jokaisesta vaara- tai uhkatilanteesta laaditaan sähköinen ilmoitus, joka välittyy esihenkilön tietoon. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi Turvallinenyritys.fi:n kautta. Epäkohtien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden kanssa.

Työpaikalla havaitut vaara- tai riskitilanteet käsitellään työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa, ja korjaava toimenpide tai toimet tilanteen korjaamiseksi aloitetaan välittömästi. Korjaavia toimia arvioidaan suunnitelmallisesti. Havaitut vaara- tai riskitilanteet dokumentoidaan Turvallinenyritys.fi -portaaliin.

Vaara- tai riskitilanteet käydään läpi tarvittaessa Luonan työsuojelutoimikunnassa, ja poikkeaman käsittelyprosessi tiedotetaan henkilöstölle. Tarvittaessa poikkeamat ja toimenpiteet tiedotetaan myös muille yhteistyötahoille.

9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsitteleminen

Luona Hoiva Oy:n työntekijät kirjaavat potilasasiakirjamerkinnot tilaaja-asiakkaiden potilastietojärjestelmiin. Rekisterinpitäjä on tilaaja-asiakas ja Luona Hoiva Oy toimii tietojen käsittelijänä. Luona Hoiva Oy:llä on käytössä Atostek ERA -tietojärjestelmä, johon kirjataan niiden tilaaja-asiakkaiden sekä yksityisasiakkaiden potilasasiakirjamerkinnot, joilla ei ole käytössään omaa potilastietojärjestelmää. Tietoja ei säilytetä ERA:ssa, vaan ne siirtyvät kirjauksen valmistuttua Kanta-järjestelmään. Luona Hoiva on AtostekERA -järjestelmässä tietosisällön rekisterinpitäjä. Tietojen säilytyksestä vastaa Kela, joka on Kanta-järjestelmän ylläpitäjä. ERA järjestelmäkuvas löytyy Omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijät saavat laajan tietoturvamateriaalin ja allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen sekä salassapito- ja vaitiolositoumuksen potilastietojen käsittelystä. Työntekijät suorittavat säännöllisesti sähköisesti Luonan kattavan tietosuoja- ja turvakoulutuksen. Koulutuksen hyväksytyt suorittaminen rekisteröityy järjestelmään, ja niiden toteutumista seurataan.

Tietosuojavastaavana toimii Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@bravedo.fi

10 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsitteleminen

Asiakkaat voivat antaa palautetta hoidon tarpeen arvioinnista suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet tulevat pääasiassa tilaajaorganisaatioiden kautta ja ne käsitellään kunkin tilaajan kanssa sovitun prosessin mukaisesti. Palautteet käsitellään aina tiimissä henkilötietosuojaa vaarantamatta, asiakkaan kanssa ja / tai palautteen antajan kanssa. Palautteet tulevat tiedoksi esimiehelle ja ne käydään läpi, mikäli kyseinen työntekijä on tiedossa, myös henkilökohtaisesti hänen kanssaan.

Palautteiden määrää seurataan ja palautteiden pohjalta ryhdytään mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin. Palautteet arkistoidaan.

Luona kerää myös omaa asiakastyytyväisyyspalautetta. Asiakastyytyväisyyspalautteet tulevat asiakkaalta tekstiviestinä erilliseen järjestelmään. Palautteet arkistoidaan ja käydään läpi asianosaisen ja tiimin kanssa.

Palautteen saanti ja asukkaiden kuuleminen on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Nimellinen palaute käydään läpi asiakkaan kanssa ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Asiakkaita tiedotetaan palautteiden pohjalta tehdyistä päätöksistä. Terveystenhuollon palautteista ilmoitetaan tarvittaessa potilasasiamiehelle tarkempaa selvitystä varten.

Muistutuksen tekeminen on asiakkaan/potilaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus. Jos asiakkaan kanssa käydyistä keskusteluista ei ole apua, asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä kirjallisen muistutuksen hoidosta vastaavalle johtajalle tarvittaessa potilasasiamiehen avustuksella. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa ja hoidosta vastaavan johtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alustensa kanssa sekä vastattava muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, 1–4 viikon sisällä. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten muistutus on selvitetty hoitopaikassa ja mihin toimenpiteisiin se on mahdollisesti johtanut. Muistutusta koskevia asiakirjoja ei säilytetä asiakkaan / potilaan sairauskertomuksissa. Muistutusta käsiteltäessä tulee aina ottaa huomioon salassapitovelvollisuus.

LIITTEET

Era järjestelmäkuvaus, V4.1, 6.3.2024