

Omavalvontasuunnitelma

Luona Terveyspalvelut

Versio 2.0, 31.3.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksiköiden perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	6
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	6
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	8
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	10
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	10
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	11
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	12
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	12
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.....	12
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	17
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	18
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	18
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	19
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	19
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	19

Liitteet

Era järjestelmä kuvaus, V4.1, 6.3.2024

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Luona Hoiva Oy
- Y-tunnus 0584723-5 ja OID-tunnus 1.2.246.10.5847235.10.1
- Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki

1.2 Palveluyksiköiden perustiedot

- Luona Hoiva Oy, Helsinki Mannerheimintie, OID-tunnus: 1.2.246.5847235.10.13
- Luona Hoiva Oy, Oulu, OID-tunnus: 1.2.246.10.5847235.10.12
- Luona Hoiva Oy, Saarenkylä, OID-tunnus: 1.2.246.10.5847235.10.11
-
- Yhteystiedot
- Heidi Laitila, palvelupäällikkö, heidi.laitila@luona.fi, p.040 149 5061
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilö
- Tommi Qvick, toimitusjohtaja, tommi.qvick@luona.fi, p. 040 358 0556
- Pia Luukkonen, vastuulääkäri, pia.luukkonen@savoapartners.fi, p. 040 730 3857

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintamme on etänä puhelimen, chatin tai videon kautta tapahtuvaa palveluneuvontaa, yksilöllistä terveysneuvontaa, hoidon tarpeen arviointia, hoitoonohjausta ja ajanvarausta sekä potilaan etähoitoa. Potilaskontaktit kirjataan tilaajaorganisaatioiden potilastietojärjestelmään tai Atostekin toimittaman ERA-järjestelmän kautta Kantaan. Savoa Partners Oy tuottaa Luona Hoiva Oy:lle alihankintana lääkäripalveluita etälääkärivastaanottoina puhelimen välityksellä ja hoitaa ensihoidon puhelinkonsultaatioita.

Luona Hoiva Oy käyttää etälääkäripalveluiden tuottamisessa seuraavaa alihankkijaa ja palvelukokonaisuuden vastuullisena osapuolena vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Savoa Partners Oy, Y-tunnus: 2739005-3

Alihankkijan kanssa on laadittu palvelusopimus, jossa määritellään tarkemmin asiat, joita palvelulta edellytetään sekä tavat, joilla niiden toteutumista seurataan. Edellytämme alihankkijan laadun ja asiakasturvallisuuden sekä tietosuojan vastaavan oman toimintamme vaatimuksia. Järjestämme säännöllisesti yhteistyökokouksia alihankkijan kanssa. Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa laadusta ja sen sopimuksenmukaisuudesta suhteessa Luonaan.

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

Tuotamme Keski-Suomen ja Pohjanmaan hyvinvointialueille päivystysavun puhelinneuvontaa ja etälääkärivastaanottoja sekä ensihoidon puhelinkonsultaatioita. Lisäksi tuotamme terveysneuvontaa ja hoidon tarpeen arviointia puhelimesta ja chat-kanavassa itse maksaville ja vakuutusyhtiöasiakkaille koko Suomessa. Vuonna 2024 käsitelimme n. 410 000 kontaktia päivystysavun, terveysasemien ja yksityisten tilaaja-asiakkaiden palveluissa. Luona Hoiva Oy:n tuottamat terveyspalvelut yksityisasiakkaille perustuu käyttöehtojen hyväksymiseen.

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:

Inhimillisyys

– Huomioimme yksilön voimavarat ja kohtelemme ihmisiä tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Jokaisessa asiakaskohtaamisessa toimimme inhimillisesti asiakkaan kohdaten.

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.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys: 31.3.2025

Versio: 2.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palvelupäällikkö Heidi Laitila, ja sen hyväksyy toimitusjohtaja Tommi Qvick.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa julkaistessa ja aina, kun omavalvontasuunnitelmaan tulee muutoksia, mutta kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Lisäksi se käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelma on jokaisen työntekijän nähtävillä Luona terveysterveyspalveluiden intrassa sekä julkisesti saatavilla Luonan verkkosivuilla.

Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda esiin omia kehittämisideoita omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistamiseksi. Aiemmat omavalvontasuunnitelman versiot ovat tallennettu terveysterveyspalveluiden yhteiseen sähköiseen arkistoon.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Luona Hoivan johtamisen prosesseissa ja henkilökunnan ohjeistuksissa on huomioitu ennakoivasti mahdolliset poikkeustilanteet puhelinjärjestelmän sekä chat- alustan vikatilanteita tai tietoverkko-ongelmia varten. Lisäksi järjestelmätoimittajia valitessa on huomioitu toimialalla vaadittavat laadulliset tekijät sekä voimassa oleva lainsäädäntö.

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti esihenkilöiden toimesta palvelujen saatavuuden varmistamiseksi. Tiedolla johtamisen menetelmien ja työvuorosuunnittelun avulla henkilöstöresurssi voidaan ennakoiden kohdentaa palveluiden kysynnän mukaisesti, jotta palvelut voidaan tuottaa laadukkaasti ja potilasturvallisesti. Lisäksi johtamiskäytänteissä ja henkilöstön ohjeissa on kuvattu prosessit työntekijöiden poissaolojen varalle, jotta henkilöstön määrä on riittävä ja palvelujen saatavuus on turvattu.

Etälääkäripalvelusta vastaavan alihankkijan kanssa on sovittu palveluntuottamisen toimintamallit ja raportointikäytänteet, joiden avulla seurataan ja arvioidaan säännöllisesti palveluiden toteutumista laadukkaasti ja potilasturvallisesti. Mahdolliset reklamaatiot toimitetaan Luona Terveyspalveluiden palvelupäällikölle ja ne käsitellään yhdessä alihankkijan kanssa sekä tarvittaessa päivitetään toimintaohjeita ja -käytänteitä palautteiden perusteella.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus) Asteikko 1-5 (1 riski vähäinen, 5 riski suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puhelinjärjestelmän toimimattomuus	todennäköisyys 1, vaikutus 5	ennakoivat prosessit poikkeamatilanteissa, luotettava järjestelmätoimittaja, ajantasaiset ohjeistukset
Chat- alustan toimimattomuus	todennäköisyys 1, vaikutus 1	ennakoivat prosessit poikkeamatilanteissa, luotettava järjestelmätoimittaja, ajantasaiset ohjeistukset
Tietoverkon toimimattomuus	todennäköisyys 1, vaikutus 4	työpisteiden hajauttaminen, mahdollisuus käyttää eri operaattoreiden verkkoja, ajantasaiset ohjeistukset
Resurssivaje	todennäköisyys 2, vaikutus 4	riittävä sijaispooli, ennakoiva työvuorosuunnittelu, hälytysrahan käyttäminen tarvittaessa, ajantasaiset ohjeistukset
alihankintana tuotettavan etälääkäripalvelun saatavuus	todennäköisyys 1, vaikutus 2	ennakoivat prosessit

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja palvelutuottajien kanssa on sovittu säännöllisistä raportointi- ja palaverikäytännöistä, joiden avulla varmistetaan toimiva yhteistyö nimettyjen yhteyshenkilöiden kautta. Tällaisia toimijoita ovat hyvinvointialueet ja vakuutusyhtiö sekä yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat.

Asiakkaiden ja potilaiden kontaktit kirjataan julkisissa palveluissa tilaaja-asiakkaan potilastietojärjestelmään tilaaja-asialta saadun ohjeistuksen mukaisesti, jolloin tiedot Luonassa tehdystä hoidon tarpeen arvioinnista, ohjeistuksista ja potilaan hoidosta ovat muun hoitotahon käytettävissä. Yksityisen puolen tai yksityisasiakkaan vastaavat tiedot kirjataan ERA-järjestelmän kautta Kantaan, josta ne ovat potilastietovarannon kautta nähtävissä potilaan jatkohoitopaikoissa. Luonan ammattilaisilla on käytettävissä konsultaationumerot tilaaja-asiakkaiden tarvittaviin yksiköihin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Tommi Qvick, toimitusjohtaja vt. liiketoimintajohtaja, tommi.qvick@luona.fi. p. 040 358 0556

Mahdollisia potilastietojärjestelmäongelmien varalle henkilöstölle on koottu toimintaohjeet, jotta he voivat tehdä väliaikaisen kirjauksen tietosuoja huomioiden ja siirtää tiedot heti, kun se on mahdollista, potilastietojärjestelmään sekä poistaa väliaikaisen kirjauksen. Näin turvataan potilaiden hoidon jatkuvuus myös mahdollisissa vikatilanteissa. Lisäksi potilastietojärjestelmän vikatilanteissa tulee tehdä vikailmoitus ko. potilastietojärjestelmän tekniseen tukeen ja Luonan it-tukeen. Yksittäisen työntekijän kohdalla vikailmoituksen voi tehdä kyseinen henkilö itse. Laajemmissa ongelmassa vikatilanteen ilmoituksen tekee vuorovastuussa oleva esihenkilö tai vuorovastaavana toimiva työntekijä. SavoaPartnersin työntekijät ilmoittavat mahdollisista potilasjärjestelmän teknisistä vioista Teams-kanavan kautta Luonan hoitajille, jotta hoitajat pystyvät huomioimaan tämän potilaan jatkohoidon suunnittelussa.

Seuraamme laatupoikkeamia Haipro- järjestelmän avulla, jonne jokainen hoitaja voi tehdä nimettömänä Haipro- haittatapahtumailmoituksen. Palvelupäällikkö käsittelee ilmoitukset ja käy ne tarvittaessa läpi henkilökunnan kanssa. Haipro- ilmoituksia hyödynnetään myös henkilökunnan koulutuksia suunniteltaessa. Ohjeet HaiPro- järjestelmän käyttöön löytyvät Luona terveyspalveluiden intrasta.

Hoitajat ja Savoa Partnersin lääkärit kirjaavat kaikki potilaskontaktit tilaaja-asiakkaan potilastietojärjestelmään tai Eraan, josta tiedot siirtyvät Kanta potilastietovarantoon. Henkilöstöllä on käytössään yhtenäiset ohjeet kirjaamisen teknisestä toteutuksesta intrassa. Mahdolliset kirjaamatta jätetyt potilaskontaktit käydään läpi esihenkilön toimesta työntekijän kanssa ja hänelle tarjotaan lisäperehdytystä osaamisen tueksi sekä tarvittaessa aloitetaan Luonan tukiprosessin mukaiset toimet. Hoitajilla on käytettävissään koulutusmateriaalia, jossa käydään läpi hoitokontaktien kirjaamista kansallisten ohjeiden ja säädösten mukaisesti.

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti esihenkilöiden toimesta palvelujen saatavuuden varmistamiseksi. Tiedolla johtamisen menetelmien ja työvuorosuunnittelun avulla henkilöstöresurssi voidaan ennakoiden kohdentaa palveluiden kysynnän mukaisesti, jotta palvelut voidaan tuottaa laadukkaasti ja potilasturvallisesti vuoden jokaisena päivänä, ympäri vuorokauden. Lisäksi johtamiskäytänteissä ja henkilöstön ohjeissa on kuvattu prosessit työntekijöiden poissaolojen varalle, jotta henkilöstön määrä on riittävä ja palvelujen saatavuus on turvattu.

Laadukas hoidon tarpeen arviointi ja jatkohoitosuunnitelman laatiminen potilaskohtaisesti ovat työmme kulmakiviä. Hoitajilla on käytössään monipuoliset lääkäriluennot eri sairauksista ja niiden hoidon tarpeen arvioinnista sekä hoidon jatkosuunnittelusta. Käytämme hoidon tarpeen arvioinnin tukena hoidonperusteet.fi- sivustoa ja Käypä hoito- suosituksia. Laatupoikkeamien kohdalla käymme palautteet läpi kohdennetusti hoitajan kanssa sekä tiimitunneilla kattavammin koko henkilökunnan kanssa. Laatupoikkeamien seurantajärjestelmästä saadun tiedon perusteella voimme kehittää toimintaamme ja kohdentaa koulutuksia.

Mahdollisten järjestelmäongelmien varalle on kuvattu prosessit, jotta potilasturvallisuus ei ole uhattuna. Päivystysavun palveluiden mahdollisessa vakavassa järjestelmäongelmassa eli puhelinjärjestelmäongelmassa, jossa potilas ei saa yhteyttä 116117- palveluun, ennalta nimetty henkilö tiedottaa hyvinvointialuetta ongelmasta, sen keston arviosta sekä sopii poikkeustilanteen tiedottamisesta hyvinvointialueen vastuuhenkilön kanssa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus) Asteikko 1-5 (1 riski vähäinen, 5 riski suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Potilastietojärjestelmän toimimattomuus	todennäköisyys 1, vaikutus 3	ennakoivat prosessit poikkeamatilanteissa, ajan tasalla oleva ohjeistus
Kirjaamattomat hoitokontaktit	todennäköisyys 1, vaikutus 3	ajan tasalla oleva ohjeistus, palauteprosessi, koulutus, HaiPro-järjestelmä
Ei tehdä ajanvarausta sovitusti	todennäköisyys 1, vaikutus 3	ajan tasalla oleva ohjeistus, palauteprosessi, koulutus, HaiPro-järjestelmä
Epäselvät jatkohoito-ohjeet	todennäköisyys 1, vaikutus 4	ajan tasalla oleva ohjeistus, palauteprosessi, koulutus, HaiPro-järjestelmä, riittävä hoitajamitoitus
Virheellinen hoidon tarpeen arviointi	todennäköisyys 1, vaikutus 5	ajan tasalla oleva ohjeistus, palauteprosessi, koulutus, HaiPro-järjestelmä, riittävä hoitajamitoitus

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelusopimuksissa on määritelty tilaaja-asiakaskohtaiset palvelulupaukset, jotka ohjaavat eri palveluiden laadun seurannan mittareita. Yleisesti eri palveluissa seurataan sekä palvelun vasteaikoja että laatua. Tilaaja-asiakkaille niistä raportoidaan kerran kuukaudessa.

Palveluiden vasteaikoja seurataan systemaattisesti esihenkilöiden toimesta ja mahdollisiin palveluviiveisiin reagoidaan tarvittaessa ennakoiden hälyttämällä lisää työvoimaa. Myös henkilökunnalle on laadittu ohjeet ruuhkatilanteiden ennakointiin, jotta ne voitaisiin välttää mahdollisimman hyvin.

Luona Terveyspalveluiden 116117- palveluissa ja vakuutusyhtiöpalvelussa joka 3. asiakkaille lähetetään automaattisesti laadun arvioinnin kysely. Asiakas voi vastata kyselyyn anonymisti. Laadun arvioinnin mittareita ovat NPS, CSat ja CES. Lisäksi asiakas voi jättää avointa palautetta saamastaan palvelusta. Palautteet viedään kohdennetusti kyseiselle hoitajalle kerran kuukaudessa käytävän 1to1-keskustelun yhteydessä. Terveyspalveluissa laatumittareiden tavoitteeksi on asetettu: NPS 65, CSat ja CES 8,5. Laadulliset palautteet raportoidaan Tilaaja-asiakkaille kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Haipro ja Terveyspalveluiden sisäinen palautteiden seurantajärjestelmä toimivat laadun seurannan työkaluina. Haipro- haittailmoitusten avulla pystytään kehittämään prosesseja toimivimmiksi ja palautteiden seurantajärjestelmän kautta saamme kootusti tietoa käsiteltyjen palautteiden määrästä, syistä, palautteiden käsittelyviiveestä, keihin hoitajiin palautteet ovat kohdistuneet sekä onko kyseessä ollut aiheellinen palaute.

Laadukas palvelu varmistetaan hoitajien ajantasaisilla koulutuksilla ja ohjeilla, jotka löytyvät Terveyspalveluiden intrasta. Ohjeiden ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaavat palvelupäällikkö ja kehittäjäsaaraanhoitaja. Ohjeet ja tiedotteet palvelun toteuttamiseen liittyvistä muutoksista sekä eri työskentelyä ohjaavien prosessien päivityksistä käydään läpi palvelukohtaisissa tiimipalaverissa tai kyselytunneilla. Palaverit tallennetaan ja ne löytyvät Luona Terveyspalveluiden intrasta. Ohjeiden ja koulutusten katsominen ja niihin liittyviin palaverihin osallistuminen on ns. U-aikaa, jolloin työntekijä on pois suorittavasta työstä ja voi keskittyä rauhassa koulutusten ja ohjeiden läpikäymiseen.

Työvuoron aikana hoitajilla on mahdollisuus päätöksenteon tueksi konsultoida vertaiskollegaa tai 116117- palveluissa päivystyksen sairaanhoitajaa tai lääkärää.

- Luona Hoiva Oy:n Terveyspalveluiden riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö Heidi Laitila, p heidi.laitila@luona.fi, p.040 149 5061

Asiakas- ja potilasturvallisuudessa on huomioitu, että kaikki palveluntuotanto tapahtuu etänä joko puhelimitse tai digitaalisten kanavien kautta. Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi etätyötä koskevat tietoturva- ja tietosuojaohteistukset työsuhteen alussa. Asiakas- ja potilaspuheluissa tunnistetaan potilas nimi- ja osoitetiedoilla. Chat- kanavassa asiakas tai potilas tunnistautuu palveluun vahvasti joko pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

Luona terveyspalveluiden riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö Heidi Laitila ja toimitusjohtaja Tommi Qvick. Lisäksi Luonassa toimii laatupäällikkö Ulla-Maija Junno ja moniammatillisista osajista koostuva laatufoorumi, jonka tarkoituksena on huomioida ajankohtaiset riskienhallintaan liittyvät kokonaisuudet ja niiden vaikutus palveluihin ja prosesseihin.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Luona Terveyspalveluiden toiminta on etänä tapahtuvaa potilas- ja asiakastyötä. Työntekijöiden käytössä ovat call center- avotoimistot Helsingissä ja Oulussa. Call center tilat ovat osoitettu vain terveyspalveluiden hoitajien työskentelyyn. Hoitajilla on mahdollisuus työskennellä toimistoilla pöytäkoneilla tai oman kannettavan tietokoneen kautta. Myös perehdytykset toteutetaan läsnäolo perehdytyksenä toimistoilla. Toimistolla työskentelyä ohjaavat samat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät säännöt ja ohjeistukset kuin etänä työskenneltäessä. Toimistoille on tehty yhteistyössä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitykset ja toimistojen turvallisuus on työterveyshuollon vaatimusten täyttämät.

Työntekijöillä on käytettävissään ohjeet toimitiloissa havaituista puutteista ilmoittamiseen. Lisäksi heillä on käytössään turvallinenyritys.fi-portaali, jota kautta ilmoitukset ohjautuvat esihenkilöille.

Luona terveyspalvelut ovat etänä tuotettavaa terveydenhuoltoa, joten toimitiloissa ei hoideta asiakkaita tai potilaita.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, Tommi Qvick tommi.qvick@luona.fi, p. 040 358 0556
- Tietosuojavastaava Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@bravedo.fi, puh. 050 527 93

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alkaessa. Kirjaamisvelvoite alkaa välittömästi asiakkuuden käynnistyttyä. Potilaskontaktit kirjataan tilanteissa, joissa otetaan kantaa potilaan oireisiin ja annetaan hoito-ohjausta ja tehdään jatkohoitosuunnitelma. Potilasasiakirjoihin tehtävä kirjaaminen on työntekijän vastuulla. Potilastyön kirjaaminen edellyttää työntekijän ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Potilastiedot kirjataan tilaaja-asiakkaiden potilastietojärjestelmiin ja Luonassa käytössä olevaan Eraan, jonka kautta potilastiedot siirtyvät Kannan potilastietovarantoon. Luonan tunnushallinta hakee tilaajan järjestelmiin uudelle työntekijälle henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen, joka poistetaan työsuhteen päättyessä. Palvelupäällikkö luvittaa uudet työntekijät Eraan ja poistaa heidät työsuhteen päättyttyä.

Luonan tietosuojaryhmä vastaa tietosuojaan liittyvien asioiden koordinoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle. Näin varmistetaan, että viimeisin tieto on keskitetysti saatavilla ja että henkilöstöllä on selkeä kontaktipiste, josta saa apua tarvittaessa.

Luonan tietoturva- ja tietosuojaohjeistus opiskellaan perehdytyksen aikana. Tietoturva- ja tietosuojaosaaminen varmistetaan verkkokokeella, joka täytyy läpäistä. Kokeen hyväksytystä suoritamisesta tallentuu suoritusmerkintä. Työsuhteen aikana kokeet uusitaan vähintään kahden vuoden välein ja aina ohjeistuksen päivittyessä. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaohjeistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain. Mahdolliset muutokset ohjeistuksissa ja prosesseissa käydään läpi työntekijöiden kanssa, lisäksi tietoturva- ja tietosuoja-asioista on koottu ohjeet henkilöstön käyttöön Luona terveyspalveluiden intraan.

Luonan intrassa on nähtävillä viimeisin tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus samoin kuin toimintaohjeet tietoturvaloukkaustapauksiin. Lisäksi Luonan intrassa on ohjeet potilastiedon kirjaamisesta ja sitä ohjaavasta lainsäädännöstä. Luonassa on voimassa oleva terveyspalveluiden tietosuojaseloste, jossa kerrotaan, kuinka tulee toimia tilanteissa, kun asiakas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omia

potilastietojaan. Tietojenluovutuksesta ulkopuoliselle vastaa palvelupäällikkö Heidi Laitila, ja pyynnöt osoitetaan hänelle. Luonassa on tietosujoaorganisaatio, jolta voi tarvittaessa pyytää neuvoja epäselvissä tilanteissa.

Asiakas- ja potilastietoja kirjataan hyvinvointialueiden potilastietojärjestelmiin, joista käytössä Luonassa on LifeCare ja Esko. Lisäksi Luonassa on käytössä Era-järjestelmä. Potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksien hallinnasta vastaa palvelupäällikkö ja työntekijöillä on voimassa olevat tunnukset ainoastaan niihin potilastietojärjestelmiin, joihin heillä on tarve tehdä kirjauksia työtehtäviensä puolesta. Työntekijän siirtyessä toisiin työtehtäviin oikeudet potilastietojärjestelmiin päättyvät. Luona on rekisterinpitäjänä Era-järjestelmässä, johon palvelupäällikkö tekee säännöllisesti lokitarkastuksia väärinkäyttötapausten poissulkemiseksi.

Luonan puhelut hoidetaan joko suorina puheluina tai takaisinsoitoina Enreach- puhelinjärjestelmän kautta. Puhelut tallennetaan tilaaja-asiakkaan kanssa yhdessä sovitun määräajaksi, jonka jälkeen puhelutallenteet tuhotaan. Puhelutallenteisiin on pääsy ainoastaan Luonan terveyden palvelupäälliköllä ja esihenkilöillä. Puhelutallenteita käytetään reklamaatiotilanteissa sekä tarvittaessa perustelluista syistä laadun ja potilasturvallisuuden seurannassa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Luonan ICT-järjestelmien ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Star IT. Luonan ICT-päällikkö ohjaa kumppanin toimintaa ja toimii ydintoimintojen sekä tukitoimintojen yhteyshenkilönä ICT-asioissa.

Luonassa on määritelty ja käytössä useita toimintaperiaatteita, joilla ICT:n toiminnallisuus ja keskeytymätön toiminta sekä tietoturva varmistetaan:

Emme käytä itse kehitettyjä ja itse ylläpidettyjä järjestelmiä potilas- tai asiakastiedon tallentamiseen. Käytämme sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin suunniteltuja tietojärjestelmiä, joita ostanne palveluina eri palveluntuottajilta. Järjestelmien tietoturvasta vastaavat niitä tuottavat yritykset. Käyttämämme potilas- ja asiakastietojärjestelmät täyttävät Valviran määrittelemät sosiaali- ja terveydenhuollon A-luokan tietojärjestelmän turvallisuusvaatimukset.

Tallennamme potilas- ja asiakastiedot suoraan meiltä palveluja tilaavien organisaatioiden omiin järjestelmiin, kuten potilastietojärjestelmiin tai asiakastietojärjestelmiin. Tunnistautumisessa toimimme kunkin tilaajan meiltä edellyttämällä tavalla. Tietojärjestelmiä käytetään salattujen ja suojattujen yhteyksien yli.

Luonalaiset ovat sitoutuneet tietojen käsittelyä ja salassapitoa koskeviin sopimuksiin sekä asiakasorganisaatioidemme että Luonan omiin käytäntöihin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi. Olemme ohjeistaneet luonalaisia erikseen etätööhön liittyvissä tietoturva-asioissa.

Tietoturvaan ja tietosujoaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan tarvittaessa. Tietojärjestelmiä käytetään valmistajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmien tietosuojakuvaukset ja rekisteriselosteet liitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Verkko- tai tietoliikenneongelmat sekä havaittujen tai toteutuneiden tietoturva- tai tietosuojauhkien virhe- ja poikkeustilanteita hoitavat Luonan IT-ylläpitokumppanit. Lisäksi järjestelmätoimittavat tarjoavat käyttötukea virhe- ja ongelmatilanteissa. Tukien numerot ovat saatavilla ja esillä yksiköissä. Järjestelmien ongelmatilanteissa käännytään ensisijaisesti pääkäyttäjien puoleen. Pääkäyttäjät voivat

olla yhteydessä järjestelmän päivittäiseen tukeen, jos eivät saa ratkaistua itsenäisesti ongelmaa. Tietokoneiden käyttäjätunnuspyynnöt ja tietokoneisiin liittyvät tukipyynnöt lähetetään IT-ylläpitokumppanille. Nimetyt pääkäyttäjät vastaavat käytössä olevien tietojärjestelmien käytön koulutuksesta. Pääkäyttäjät auttavat ongelmien ratkaisemisessa ja saavat tarvittaessa tukea järjestelmän toimittajalta. Pääkäyttäjät saavat säännöllisesti koulutusta järjestelmiin.

Luonassa on laadittu THL:n määräyksen mukainen tietoturvasuunnitelma (Määräys 3/2024), jota päivitetään säännöllisesti tietoturvan ja -suojaan vuosikellon mukaisesti. Luonan tietoturvasuunnitelmasta vastaa nimetty työryhmä. Palveluysikössä sen toteutumisesta vastaa palveluysikön vastuuhenkilö. Luonan tietosuojaorganisaatio huolehtii rekisteripitäjän oikeuksiin ja vastuisiin liittyvien ohjeistusten ylläpitämisestä. Palveluysikössä palvelupäällikkö huolehtii tietorekistereistä. Työntekijät ilmoittavat tietojärjestelmien häiriöistä, tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä omalle esihenkilölleen sekä sähköpostiin tietosuoja@luona.fi. Palveluysikössä on ohjeistus edellä mainittuja tilanteita varten.

Henkilöstö on perehdytetty vaaratilanneilmoituksen käyttöön. Vaaratilanneilmoitukset tehdään välittömästi ja toimitetaan Fimealle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Luona Terveyspalveluissa ei tehdä potilastyötä läsnäkontakteina. Kaikki potilastyö tapahtuu etänä, jolloin infektioiden torjuntaa ja hygieniakäytäntöjä ei ole tarvetta kuvata omavalvontasuunnitelmassa.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Luona terveyspalveluissa on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoito suunnitelman laatimiseen. STM 2021). Lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukainen koulutus sekä suoritettut lääkehoidon tentit. Lääkehoidon osaamisen varmistamisen koulutukset ja lääkehoidon tentit suoritetaan LOVE-oppimisympäristössä. Luona terveyspalveluissa ei mikään ammattiryhmä suorita vaativaa lääkehoitoa, joten lääkelupia ei vaadita.

Palvelupäällikkö yhdessä esihenkilöiden kanssa seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Luona terveyspalveluiden viimeisin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2.5.2024, ja se päivitetään kevään 2025 aikana.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole käytössä muita lääkinnällisiä laitteita kuin Omaolo oirearvio. Käsittelemme osana palvelua Pohjanmaan Omaolo oirekyselyitä. Omaolo on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelu. Omaolo tukee oma- ja itsehoitoa sekä auttaa tarvittaessa saamaan yhteyden julkisen terveydenhuollon ammattilaisiin. Omaolo on CE-merkitty lääkinnällinen laite, jonka valmistaja on DigiFinland Oy. Omaolo on lääkinnällisille laitteille asetettujen vaatimusten mukainen. Mikäli huomaamme toimintahäiriön Omaolo-ympäristössä, ilmoitamme asiasta tilaaja-asiakkaamme yhteyshenkilölle.

Palveluysikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus) Asteikko 1-5 (1 riski vähäinen, 5 riski suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palveluviiveet	todennäköisyys 1, vaikutus 3	riittävä hoitajamitoitus, vasteaikojen seuranta
Kirjaamattomat hoitokontaktit	todennäköisyys 1, vaikutus 2	ajantasainen ohjeistus, palauteprosessi, koulutus
Ei tehdä ajanvarausta sovitus	todennäköisyys1, vaikutus 2	ajantasainen ohjeistus, palauteprosessi, koulutus
Epäselvät jatkohoito-ohjeet	todennäköisyys1, vaikutus 4	ajantasainen ohjeistus, palauteprosessi, koulutus
Virheellinen hoidon tarpeen arviointi	todennäköisyys 1, vaikutus 5	ajantasainen ohjeistus, palauteprosessi, koulutus, kiireellisen hoidon perusteet ja käypä hoitosuosituksen
Virheellinen potilasasiakirjamerkintä	todennäköisyys 1, vaikutus 2	ajantasainen ohjeistus, palauteprosessi, koulutus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Luona Hoiva Oy:n terveyspalveluissa työskentelee 50 työntekijää, joista kuukausipalkkaisia on 35 ja loput työskentelevät joko vaihtelevan työajan sopimuksella tai runkosopimuksella. Sijaisille suunnitellaan ennakkoon työvuoroja tarpeen mukaan ja tarvittaessa äkillisissä poissaoloissa tarjoamme työtä sekä kuukausipalkkaisille että sijaisille.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan palveluiden puhelinjärjestelmästä saatavien vasteaikojen perusteella ja mahdollisissa ruuhkatilanteissa haetaan lisätyövoimaa turvaamaan palveluiden saatavuus. Palvelukohtaisissa sopimuksissa tilaaja-asiakkaiden kanssa on määritelty palveluiden vasteajoista ja niistä raportoidaan tilaaja-asiakkaille kerran kuukaudessa toimitettavassa raportissa.

Jokaisessa vuorossa on nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa palveluiden vasteaikoja. Lisätyövoimaa haetaan ennakoiden puhelinsovelluksen avulla, jos puheliniinjat uhkaavat ruuhkautua. Pidempien poissaolojen kohdalla esihenkilöt avaavat työvuorosuunnittelujärjestelmän kautta haettavat vuorot auki. Lisätyövoiman hälyttämisen prosessi on kuvattu terveyspalveluiden intrassa ja on jokaisen työntekijän nähtävissä.

Työvuorosuunnittelu tehdään kuuden viikon jaksoissa ja tarvittavaa henkilöstöresurssia arvioidaan edellisten viikkojen puhelumäärien avulla.

Alihankintana tuotettu etälääkäritoiminta työllistää yhteensä 13 lääkäriä, heidän ammattioikeutensa on tarkistettu Savoa Partnersin toimesta. Lääkärit työskentelevät SavoaPartnersin työnjohton alaisina.

Työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan työsuhteen alkaessa Terhikki- järjestelmän kautta. Luona Hoiva Oy:n terveystalveissa ei työskentele opiskelijoita. Terveystalveissa tuotettavat palvelut eivät edellytä tarkistamaan työntekijöiden rikostalustaa.

Uusia työntekijöitä rekrytoidea tarkistetaan tutkinto- ja palvelutodistukset sekä vaatimuksena on yksi suosittelija. Terveystalveluiden työntekijöiltä vaaditaan aiempaa työkokemusta hoidon tarpeen arvioinnista tai päivystyksellisestä työstä.

Henkilöstön perehdyttämiseen on laadittu suunnitelma ja perehdytyksen kesto on 5-10 työpäivää. Terveystalveissa on nimetty työntekijät, jotka huolehtivat perehdytyksestä ja päivittävät tarvittaessa yhdessä kehittäjäsaaraanhoidajan kanssa perehdytysuunnitelmaa.

Ammattitaidon ylläpitämiseksi terveystalveissa on käytössä sen intrassa olevia hoidon tarpeen arviointiin suunnattuja lääketieteellisiä koulutuksia sekä muita terveydenhuollon koulutuksia. Koulutukset suunnitellaan hoidon tarpeen arvioinnin työn näkökulmasta ja suunnittelussa huomioidaan myös henkilöstön toiveita koulutuksen sisällöistä. Lisäksi käytössä on Skhole- oppimisympäristö. Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden osallistumista koulutuksiin. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi ja työntekijälle järjestetään lisäperehdytystä tarpeen mukaan. Luonassa on käytössä työntekijöiden tukiprosessi, jonka mukaisesti edetään havaittaessa työntekijän virheellinen toiminta.

Luonassa on käytössä HaiPro- järjestelmä, jonka kautta työntekijöillä on mahdollista raportoida havaitsemistaan epäkohdista anonyymisti. Palvelupäällikkö käsittelee HaiPro- ilmoitukset ja niiden myötä tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus) Asteikko 1-5 (1 riski vähäinen, 5 riski suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
vajavainen perehdytys	todennäköisyys 1, vaikutus 3	ajantasainen perehdytysohjelma, esihenkilötyö, kokenut perehdyttäjä
rekrytointi	todennäköisyys 1, vaikutus 3	tehtäväkuvaus ja osaamisvaatimus, toimiva rekrytointiprosessi
ei ylläpidetä ammattitaitoa	todennäköisyys 1, vaikutus 3	kouluttautumisen mahdollistaminen, palauteprosessi,
työvuorosuunnittelu	todennäköisyys 1, vaikutus 5	kokenut työvuorosuunnittelija, dataan perustuva hoitajamitoitus,

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

[Potilasasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

[Potilasasiavastaava - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

[Potilasasiavastaavat | HUS](#)

[Potilasasiavastaava | TYKS](#)

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue \(pohde.fi\)](#)

[Potilasasiavastaava - pirha.fi](#)

[Potilasasiavastaava - Oma Häme](#)

[Potilasasiavastaava | Kainuun hyvinvointialue](#)

[Potilasasiavastaava | Varha](#)

[Potilasasiavastaava - Pohjanmaan hyvinvointialue](#) [Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Helsingin kaupunki](#)

[Sosiaaliasiavastava ja potilasasiavastaava - Kymenlaakson hyvinvointialue](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Lappeenranta](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Eloisa](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Etelä-Karjalan hyvinvointialue](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Keski-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Soite](#)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Muistutuksista ja niiden käsittelystä vastaa Luona terveyspalveluiden palvelupäällikkö, Heidi Laitila p. 040 149 506, heidi.laitila@luona.fi. Muistutusten käsittelyn määräaika on kaksi viikkoa.

Luona Terveiden tuottamat palvelut eivät ole lakisääteisiä terveydenhuollon palveluita. Jos potilaalla ei ole mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, heille on oikeus hakeutua hyvinvointialueen terveysasemalle tai päivystykseen.

Kuulovammaisilla on käytössä valtakunnallinen 116117- numero, joka on järjestetty HUS:n toimesta.

Asiakkaiden ja potilaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ajantasaisten ohjeiden ja koulutusten avulla. Asiakaspalautteet käydään läpi joko kohdennetusti yksittäisen hoitajan kanssa tai koko hoitajatiimin kanssa niin, että oikea toimintamalli tulee kerrattua. Tarvittaessa ohjeita ja prosesseja tarkennetaan, jos niissä tunnistetaan poikkeamaan altistavia riskitekijöitä. Luona Hoivalla on käytössä tuki- ja tavoiteprosessi, jonka mukaan toimitaan, jos havaitaan poikkeamia hoitajan toiminnassa.

Puhelinpalveluissa asiakkailta ja potilailta kerätään palautetta SMS-viestillä lähetettävän linkin kautta. Viesti lähtee joka kolmannen puhelun jälkeen. Laatumittareita ovat NPS, CSat, Ces sekä asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus jättää linkin kautta anonymisti avointa palautetta. Palautteet voidaan kohdentaa asian hoitaneelle hoitajalle. Esihenkilöt käyvät asiakaspalautteet läpi työntekijöiden kanssa 1to1- keskusteluissa.

Muistutuksia, kanteluita ja potilasvahinkoilmoituksia käsittelevä henkilö tarkistaa potilasasiakirjamerkinnät ja kuuntelee tapaukseen liittyvän puhelutallenteen sen vielä ollessa saatavilla. Lisäksi hän pyytää asiaa hoitaneelta/hoitaneilta terveydenhuollon ammattilaisilta vastineen ja laatii niiden perusteella vastineen yhdessä vastuulääkärin kanssa. Luonan terveyspalveluissa on käytössä palauteprosessin seurantarjestelmä, jonka avulla voidaan seurata palauteprosessin eri vaiheita ja mahdollisia viiveitä palauteprosessissa.

Potilaille ja asiakkaille kerrotaan puhelun aluksi, että kaikki puhelut tallennetaan laadun varmistamiseksi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus) Asteikko 1-5 (1 riski vähäinen, 5 riski suuri)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palvelua ei saa omalla äidinkielellään	todennäköisyys 1, vaikutus 2	Palvelun järjestämisessä on huomioitu alueelliset tarpeet kielitaidon suhteen
Kuulovammaisen ei saa palvelua	todennäköisyys 1, vaikutus 2	Kuulovammaisille järjestetty palvelu
Palvelussa ei ole riittävästi henkilökuntaa	todennäköisyys 1, vaikutus 2	Informatiiviset keinot mahdollisiin ruuhkatilanteisiin, riittävä resurssointi,
Palautteisiin ei vastata lakisääteisessä ajassa	todennäköisyys 1, vaikutus 2	Palauteprosessi on kuvattu riittävän tarkasti, palautteiden käsittelyyn on nimetty henkilöt

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tilaaja-asiakkaiden kanssa käydyissä säännöllisissä seurantapalavereissa käydään läpi kuukausitasoinen raportti. Raportille on koottu palvelun vasteajat, laatumittarit ja mahdolliset palvelutuotantoon liittyvät muutokset. Seurantapalavereissa käydään läpi mahdolliset reklamaatiot ja niiden käsittely, jollei niitä ole käyty jo aiemmin läpi sähköpostitse.

Jos henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan potilaan hoidon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kyseisen palvelun sopimuksen vastuuhenkilölle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnassa on edellä määriteltä, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään henkilöstöpalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Toimintaohje turvallisuushavainnoissa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa, ja toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteissa sisältävät ohjeet vaaratapahtumien tunnistamiseen ja käsittelyyn, mukaan lukien tarvittava tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa. Turvallisuushavainnot käsitellään palveluiden laadun kehittämiseksi tarvittaessa henkilöstön kanssa.

Palvelut tuotetaan etänä ja fyysistä väkivallan uhka on vähäinen. Tilanteissa, joissa potilaiden ja henkilökunnan turvallisuus voisi olla uhattuna esimerkiksi uhkaus kohdistuu tilaajaorganisaation yksikköön, ilmoitamme uhkauksesta kyseisen tilaaja-asiakkaan yksikköön. Henkilökunta on koulutettu uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen etätyössä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohta sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksien, ja muistutusten sekä kanteluiden käsittelyprosessiin kuuluu niistä keskustelu tarvittavalla tasolla työntekijöiden, ja tarvittaessa asiakkaan sekä tilaaja-asiakkaan kanssa. Keskustelu käydään mahdolliset henkilö- ja muut tunnistetiedot suojaten. Tietoa hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä, mm. toimintaohjeita tarvittaessa päivittäen. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään henkilöstön kanssa niiden vaatimalla tavalla, henkilökohtaisesti tai yhdessä koko henkilöstön kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on edellisen kerran päivitetty 18.4.2024. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty Valviran määräyksen 1/2024 ”Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta” mukaisesti.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyn avulla sekä turvallisuushavaintojen, kanteluiden ja muistutusten avulla. Laadun seurannasta raportoidaan tilaaja-asiakkaalle vähintään hankintasopimusten vaatimusten mukaisesti sekä Luonan vastuullisuusraportissa.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi suoritetaan vähintään vuosittain. Arvioinnissa sovitaan jokaiselle tarvittavalle toimenpiteelle vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimenpide suoritetaan ajallaan. Riskienhallinnan arviointi suoritetaan yhdessä henkilöstön edustajan kanssa ja raportti käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Myös seuranta tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään neljä kertaa vuodessa ja tarvittaessa päivitetään vuosikellon mukaisesti sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palvelupääällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Selvitys ja tarvittavat muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantataulukkoon ja ne toteutetaan määräajassa.

Luona terveystalveluiden omavalvontasuunnitelman edellinen versio on julkaistu 18.4.2024. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty Valviran määräyksen 1/2024 ”Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta” mukaisesti.

Tämä päivitys vastaa tilannetta maaliskuussa 2025.