

Kotihoito

Omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	7
4	Riskienhallinta	8
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	8
4.2	Riskien ja epäkohtien dokumentointi	9
4.3	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	11
4.4	Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle	11
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	11
5.1	Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu.....	11
5.2	Palvelujen lakisääteiset määräajat.....	13
5.3	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	14
5.4	Asiakkaan kohtelu.....	15
5.5	Asiakkaan osallisuus	15
5.6	Asiakkaan oikeusturva	16
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	19
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	19
6.2	Ravitsemus.....	20
6.3	Hygieniakäytännöt	20
6.4	Terveyden ja sairaanhoito	21
6.5	Lääkehoito.....	23
6.6	Asiakasvarat.....	24
6.7	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	24
7	Asiakasturvallisuus.....	24
7.1	Henkilöstö.....	25
7.2	Toimitilat.....	28
7.3	Teknologiset ratkaisut	29
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	31
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	32
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	34

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46 (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Hyvinvointialueen Y-tunnus 3221340-6
Toimintayksikön nimi Kotihoito
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <p>Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (Keusote) kotihoidon palvelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (822/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja sosiaalihuoltoasetukseen (607/83), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista (980/2012) sekä kansanterveystalvetaisiin (66/1972).</p> <p>Kotihoidon palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka</p> <ul style="list-style-type: none">tilapäisen toimintakyvynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa (mm. leikkauksesta toipuminen, hoitavan omaisen sairastuminen).fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/ tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.omaisten hoidossa tai perhehoidossa tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluja. <p>Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kotihoidon palvelua tuotetaan omana palveluna, palvelusetelillä sekä erityistapauksissa asiakaskohtaisena ostopalveluna.</p> <p>Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.</p> <p>Palveluiden myöntäminen perustuu yksilölliseen RAI-toimintakykymittarin avulla tehtävään kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.</p>

Säännöllisen kotihoidon palvelutarpeisiin vastataan ensisijaisesti teknologisilla ratkaisuilla ja etäpalveluilla kotikäyntien tukena.

Toiminnasta vastaavat henkilöt

Kotona asumista tukevat palvelut:

- Päällikkö Minna Koivumäki p. 050 497 2037
- Kotihoito, vs. koordinoivat esihenkilöt Mia-Riitta Allik p. 050 497 2045 ja Kirsi Lehtonen-Pulli p. 050 497 2061
- Kotihoidon alueet ja kotihoidon esihenkilöt:
Hyvinkää: Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, Laura Kuurlunti p. 050 497 1902 ja Anette Salo p. 050 497 1849

Järvenpää: Myllytie 11, 04410 Järvenpää, Heleena Mäkipaaso p. 050 497 1729 ja Kristiina Sistonen p. 050 497 4322

Mäntsälä: Karhukuja 1, 04600 Mäntsälä, Pia Mehtonen p. 050 497 1700

Nurmijärvi:

Kirkonkylä: Heikkarinkuja 5, 01900 Nurmijärvi, Katja Korppinen p. 050 497 1956

Rajamäki: Ratakuja 7, 05200 Nurmijärvi, Katja Korppinen p. 050 497 1956

Klaukkala: Vaskomäentie 1, 01800 Klaukkala, Kati Vuori p. 050 497 1665

Pornainen: Mäntymäentie 1, 07170 Pornainen, Kristiina Sistonen p. 050 497 4322

Tuusula: Louhostie 1, 04300 Tuusula, Stina Helenius p. 050 497 5021

Kotihoidon etähoiva: Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, Anu Lucas p. 050 497 1661

Kotihoidon resurssienhallintayksikkö: Louhostie 1, 04300 Tuusula, Anu Lucas p. 050 497 1661 ja Heidi Hallikainen p. 050 497 1632

Sähköpostiosoite

etunimi.sukunimi@keusote.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Hyvinkäällä kolmen tiimimoduulin kotihoidon palvelu on toteutettu alueellisena kotihoitopalvelun ostona Mehiläinen Kotihoito Oy:ltä 1.2.2023 alkaen.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Valvonnassa kohdennamme ohjauksen ja neuvonnan kahteen erilaiseen kohderyhmään:

1. Kotiin annettavaan yksityiseen kotihoitoon
2. Kotiin annettavan kotipalvelun tukipalveluihin

Tavoitteena on ohjata, neuvoa ja varmistaa sitä, että palveluntuottaja suorittaa omatoimista laadun varmistamista jatkuvasti. Yrityksen toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuosituksen edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman sekä tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Palvelua ostavan tahon on jatkuvasti arvioitava, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun edellytetyllä laatutasolla.

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä palveluntuottajien kanssa mm. seuraavin tavoin:

- kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet, sähköposti, puhelinkontaktit
- yhteistyötapaamiset (aluehallintovirasto, kunta, palveluntuottaja), tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut, asiakaskyselyt
- yhteydenpito ostopalvelusopimuksiin liittyen
- asiakkaiden hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman tarkastukset
- palveluntuottajille järjestetään teemallinen yhteistapaaminen kerran vuodessa.

Asiakaspalautteen käsittely

- jos palautteen toivotaan johtavan toimenpiteisiin, palaute tulee antaa omalla nimellä
- ensisijaisesti ohjataan palveluntuottajaa ja asiakasta neuvottelemaan asiasta yhdessä asian selvittämiseksi
- mikäli yhteistyö asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa ei onnistu, valvontaviranomaiset käynnistävät ohjaus-, neuvonta- ja valvontatoimet
- tavataan palveluntuottaja ja asiakas sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja aikataulu
- seurataan saatua palautetta ja palveluntuottajan toimintaa
- laaditaan valvontaraportti, joka lähetetään eri osapuolille ja tiedoksi aluehallintovirastoon

Lisätiedot

Koordinoiva esihenkilö

Marjaana Siponen
marjaana.siponen@keusote.fi
p. 050 4972 057

Säädökset

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011](#) (finlex.fi)
[Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista](#) (finlex.fi)
[Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#) (finlex.fi)
[Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015](#) (finlex.fi)
[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012](#) (finlex.fi)
[Lastensuojelulaki 417/2007](#) (finlex.fi)
[Perhehoitolaki 263/2015](#) (finlex.fi)

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Sosiaalihuoltolain 19 a §: Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen toimintakykyä ylläpitävä hoito ja huolenpito. Kotihoitoon sisältyy kotisairaanhoidon palvelu.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 19a§)

Kotihoidon palvelu on suunnattu pääsääntöisesti ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoidollista apua kotona selviytymisensä tueksi. Palvelu myönnetään hyvinvointialueen myöntämisperusteita noudattaen.

Lasten osalta kokonaistilanne ja mahdollinen kotisairaanhoidon tarve arvioidaan yhdessä lapsiperheiden palvelujen (lapsiperheiden kotipalvelu) tai vammaispalvelujen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaperiaatteet ovat:

- ihmislähtöisyys
- yhteistyö

- vaikuttavuus

Ihmislähtöisyys on punainen lanka kaikessa kotihoidon toiminnassa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan ammattitaidolla ja yhdenvertaisesti arvokkaina. Kotihoidossa toimitaan luottamuksen arvoisesti siten, että asiakas ja hänen läheisensä voivat luottaa kotihoitopalvelun laatuun. Yhdessä tekeminen on voimavara. Kotihoidossa tuetaan asiakasta ja hänen läheistään osallistumaan asiakkaan arkeen ja rohkaistaan antamaan palautetta toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen auttaa parantamaan toiminnan vaikuttavuutta.

Kotihoidon tavoite on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suositukseen sekä kirjalliseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Suunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kotihoidon esihenkilöt ja koodinoivat esihenkilöt työryhmissä sekä kotona asumista tukevien palvelujen johtava asiantuntija. Aihealueita on käsitelty työyksiköiden tiimipalavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kts. sivu 3 Toiminnasta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Keusoten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman lomakepohja päivitetään laatupalveluiden toimesta, jos kaikkia sosiaalipalveluja koskevissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lomakepohja tarkistetaan ja päivitetään laatupalveluiden toimesta vuosittain joulukuussa. Laatupalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan toimintayksiköille keskitetysti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten nettisivuilla www.keusote.fi ja työyksiköissä.

4 Riskienhallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ikäihmisten kotona asumista tukevien tukipalvelujen ja kotihoidon myöntämisen perusteet ja soveltamisohje
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Hoitajan käsikirja
- Kotihoidon myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- [RAI-arviointijärjestelmä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän omavalvontaprosessissa](#)

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin

riskeihin. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Jokaiseen työyksikköön nimetään työsuojeluparit. Turvallisuuskävelyt tehdään jokaisessa työpisteessä työsuojeluparin ohjeistamana säännöllisesti sekä turvallisuuskävely kuuluu perehdytysohjelmaan. Lisäksi työsuojeluparin tehtäviin kuuluvat mm. vaarojen tunnistaminen ja riskienarviointi, työturvallisuusilmoitusten käsittelyyn osallistuminen työpaikkakokouksissa sekä työterveyshuollon työpaikkaselvityksissä mukana oleminen. Tarvittaessa työsuojelupari voi olla yhteydessä oman yksikkönsä työsuojeluvaltuutettuun ja/tai Keusoten työsuojelupäällikköön.

4.2 Riskien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/WPro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi,

tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)

Asiakas tai hänen läheisensä voi myös tehdä itse ilmoituksen havaitsemastaan vaara- tai läheltä piti -tilanteesta sähköisellä vaaratilanneilmoituksella.

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Asiakkaan turvallisuutta vaarantaneista tapahtumista laaditaan yleensä HaiPro-ilmoitus, mutta tämä henkilökunnan ilmoitus tulee kyseeseen, kun epäkohta tai sen uhka on toistuva tai epäeettinen/vahingollinen toimintatapa on yleistynyt tai pelkällä HaiPro-ilmoituksella ei ole ollut/ei uskota olevan vaikutusta toiminnan korjaamiseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyy Keunetistä. Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaja on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai epäkohdan

uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.3 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon. Lähiesihenkilö kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

4.4 Muutoksista tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötaholle

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Neuvontaa ja ohjausta kotona asumista tukevien ja helpottavien palveluiden löytämiseksi ja käynnistämiseksi antaa ikäihmisten asiakasohjaus. Arviointi- ja kuntoutuspalvelun Arki-tiimin jaksolle ohjaututaan Keusoten sote-ammattilaisen alustavan arvioinnin jälkeen.

Arviointijakso on tarkoitettu asiakkaille, joiden kohdalla tarvitaan laajempaa ja pidemmällä ajanjaksolla tapahtuvaa kokonaisuuden arviointia kuin mitä muissa palveluissa on mahdollista tehdä. Arviointijakson aikana arvioidaan ja tarkennetaan asiakkaan palvelutarvetta ja

tarkoituksenmukaisia palveluja. Asiakkaan palvelut käynnistyvät arviointi- ja kuntoutusjaksolla, jonka kuluessa aktiivisesti ja yksilöllisesti arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja kotona pärjäämistä.

Palvelutarpeen arviointi toteutetaan kokonaisvaltaisesti huomioiden muun muassa asumisolosuhteet sekä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä mahdollisuudet suoritua arkisista perustoiminnoista omassa kodissa. Asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa, voimavaroja ja palvelutarvetta arvioidaan RAI-toimintakykymittarin avulla. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään yksilökohtaisesti valittuja muita toimintakykymittareita, hoitohenkilökunnan havaintoja sekä asiakkaan ja omaisten näkemyksiä palvelutarpeesta. Selvityksen perusteella tehdään arvio tuen, hoivan ja hoidon tarpeesta sekä tarvittavat päätökset palveluista.

RAI-arviointi iäkkään henkilön hoidon ja palvelun tukena – tietoa asiakkaalle löytyy osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144209/RAI-arviointi_tietoa_asiakkaalle_TiedajaToimi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Päätös sisältää aina perustelun. Palvelupäätöksen lisäksi asiakas saa palvelutuntimäärään perustuvan maksupäätöksen voimassa olevien maksunmääräytymisen perusteiden mukaisesti. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain. Palvelutuntimäärän muuttuessa asiakas saa uuden maksupäätöksen.

Kotihoidossa toteutetaan palvelutarpeen arviointia jatkuvana toimintana. Arviointia tehdään jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan yksilöllisesti ja se perustuu kattavaan kokonaisvaltaiseen arviointiin. Vastuuhoitaja ja asiakas ja/tai omainen sopivat palvelut sisällöltään, ja määrältään vastaamaan asiakkaan sen ajankohtaisia palvelutarpeita.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Asiakkaalle myönnettävät palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Hoidon- ja palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta

Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

Tiedot vastuuhoidtajasta ja suunnitelman toteutumisesta kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella. Väliarviointi tehdään, kun asiakkaan voinnissa, hoidon tarpeessa tai palveluissa tapahtuu oleellinen muutos. Väliarviointi tehdään kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. MMSE ja RAI-arviointi tehdään samoista syistä tai vähintään puolivuositain.

Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakas allekirjoittaa hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman, jolloin hänellä on myös tilaisuus tarkistaa oma hoitonsa suunnitelma ja tehdä tarkennuksia siihen niin halutessaan.

Henkilökunnan perehtyminen asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmiin

Kotihoidon hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmien laatiminen on asiakkaalle nimetyn vastuuhoidtajän vastuulla. Perehdyttämisestä vastaa tiimin lähi- ja sairaanhoitajat. Uusi työntekijä tekee aina ensimmäisen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman yhdessä tiimin toisen työntekijän kanssa, jolloin uusi työntekijä perehdytetään suunnitelmien tekoon.

Asiakkaan palvelu toteutetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Suunnitelma näkyy hoitajan mobiililaitteella ja asiakkaan kotona olevassa kotihoitokansiossa. Työntekijä toteuttaa käynnin suunnitelman mukaisesti sekä kirjaa käynnin asiakas- ja potilastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa. Päivittäiset käyntiajat ja käyntien sisältö kirjataan viikko-ohjelmaan, jonka mukaan asiakaskäynnit suunnitellaan toiminnanohjauksessa.

5.2 Palvelujen lakisääteiset määräajat

Palvelujen lakisääteisten määräaikojen seuranta ja toteutuminen

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakasohjaus tai arviointi- ja kotikuntoutuspalvelut sopivat palvelutarpeen arviointikäynnin asiakkaan luokse. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa tai laillisen edustajansa kanssa.

Arvioinnin jälkeen asiakkaalle on tehtävä palvelusuunnitelma, ilman aiheetonta viivytystä. Palvelusuunnitelmalla tulee määritellä asiakkaan hoidon tarve.

Palvelusuunnitelma on tarkistettava viipymättä aina silloin kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittävä muutos.

Palvelutarpeen arvioinnissa on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakykyä arvioidessa. RAI-arviointivälineistöä on käytettävä myös silloin, kun asiakkaan palveluissa tai muissa olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Palvelu perustuu yksilölliseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan omaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti

henkilön ihmisarvoa kunnioittaen (Valviran liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö –ohjetta noudattaen).

Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, koska niiden käyttäminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen esimerkiksi omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaillemme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja oma- ja avustajien palvelusuunnitelman kehittämiseen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Asiakkailta on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja

tieto on helposti saavutettavissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin.

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Keusoten kotihoidossa toteutetaan säännöllisesti asiakastyytyväisyyskysely, johon vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen. Osa kotihoidon asiakkaista vastaa kyselyyn itse. Omainen voi auttaa asiakasta lomakkeen täytössä, mikäli asiakas ei siihen itse kykene.

Asiakaspalautteen antaminen

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksikköön ja tarvittaessa sosiaaliammiehen.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen:

- Asiakkaan kotona olevan asiakaskansion etukannessa on QR-koodi, jonka kautta asiakaspalautetta voi antaa. Kansiossa on myös paperiset lomakkeet palautteen antamiseen.
- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta
- Hoitaja voi kirjata palautteen asiakkaan puolesta erillisen sähköisen palautekanavan kautta

Asiakaspalautteet käsitellään viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen

ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies/potilasasiamies.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asia on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Sosiaalihuollon tai terveydenhuollon muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keusote
Kirjaamo
Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää
(PL 46, 05801 Hyvinkää)
tai kirjaamo@hva.keusote.fi

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan

toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Sosiaaliamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 0400 277 087 (ma klo 12-15, ti-to klo 9.00-12.00)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <http://sosiaalitaito.fi/sosiaaliamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Sosiaaliamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Sosiaaliamiehen tehtävä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvityksen vuosittain

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Potilasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalitaito Oy

Potilasiamies Clarissa Peura ja Jenni Henttonen

- Puhelin: 040 833 5528 (ma klo 12–15, ti-to klo 9.00-12.00)
- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Sosiaalitaidon verkkosivujen kautta: <https://sosiaalitaito.fi/potilasiamies/>
- Postiosoite: Sosiaalitaito Oy, Potilasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa

Potilasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun teossa sekä potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
- tiedottaa potilaan oikeuksista

- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Potilasasiamiehellä ei ole päätäntävaltaa, eikä hän ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko. Potilasasiamies voi toimia myös sovittelyssä roolissa potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa.

Fysio- ja toimintaterapeutit auttavat mm. asiakkaan apuvälinetarpeen arvioimisessa, toimintakyvyn tukemisessa sekä yksilöllisen kuntoutussuunnitelman laatimisessa. Vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista saada ulkoiluapua tai saattoapua. Yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin ja omaisten kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen on toiminnan lähtökohta.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Ei koske yksikön toimintaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein ja aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos tai hän siirtyy toiseen yksikköön. Tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Asiakkaiden hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen (liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus, sosiaalinen vuorovaikutus).

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja ja hoidosta vastaava tiimi huolehtivat asiakkaan ruokailun järjestämisestä sekä ravitsemuksen seurannasta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan kotiateriapalvelun tilauksessa ja/tai kauppatilauksen laadinnassa.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Asiakkaalle annetaan tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaisesti. Kotihoidossa on käytössä MNA-ravitsemustesti, jonka avulla arvioidaan asiakkaan monipuolista ravitsemusta. Asiakaskäynneillä huolehditaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden suositeltu ruokailuvälien maksimipituus. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Paino mitataan vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä tai tarpeen mukaan.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Asiakkaan ja tämän läheisen kanssa keskustellaan ravitsemuksen ja nesteen saantiin liittyvistä asioista ja sovitaan ruokailuajoja ja tilanteita koskevat käytännöt yksilöllisesti. Hoitaja huolehtii tarvittaessa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan antamisen asiakkaalle sekä riittävän nesteensaannin ruokailun yhteydessä. Ruokailutilanne pyritään järjestämään kiireettömäksi ja rauhalliseksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi. Hyvä ja riittävä ravitseminen sekä nesteen saanti on edellytys hyvälle toimintakyvylle, jolla turvataan päivittäisen elämän sujuminen ja elämänlaatu.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Asiakkaiden yksilölliset hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä. Asiakkaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin wc käyntien yhteydessä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaohjeiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioliuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnassa ja käytössä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Kuvaus kotihoidon asiakkaiden siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Siivous: Henkilökunta siistii kaikilla kotikäynneillä asiakkaiden koteja erityisesti huolehtien siitä, että keittiö, kylpyhuone ja sänky ovat siistit. Muusta siivouksesta vastaa asiakas joko itse tai tehden esim. siivoussopimuksen yksityisen palvelutuottajan kanssa.

Jätehuolto: Hoitajat vievät kotikäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, mikäli asiakas ei itse kykene roskia viemään.

Pyykkihuolto: Asiakkaiden pyykkihuolto toteutetaan hoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituovassa tai asiakkaalle voidaan solmia myös pesulapalvelu.

Kuvaus kotihoidon toimistotilojen siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Toimistotiloissa tapahtuu siivous, jäte- ja pyykkihuolto kohteeseen tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä

Kotihoito ei vastaa asiakkaiden kodin sisäilmasta. Toivottavaa on, että asiakkaat eivät tupakoi kotikäynnin aikana. Kotihoidon toimistotilojen sisäilmaan liittyvistä asioista vastaa kohteen kohteiden tilapalvelu. Kaikki kotihoidon yksiköt ovat savuttomia.

6.4 Terveiden ja sairaanhoito

Kotihoidossa on otettu käyttöön hoitajan käsikirja, joka sisältää keskeisiä toimintaohjeita asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen. Hoitajan käsikirjassa on päivittäisohjeet ja lääketieteelliset ohjeet sekä materiaalipankki ja yhteystiedot. Hoitajan käsikirja löytyy sekä IMS-ohjeista että kotihoidon Teams -alustalta. Hoitajan käsikirjan sisältö käydään lävitse myös jokaisen uuden työntekijän perehdytyksessä, jotta hoitaja osaa toimia käsikirjan ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Kotihoito tekee yhteistyötä suun terveydenhuollon kanssa. Kotihoidon henkilöstö auttaa asiakkaita ajanvarauksessa, mikäli asiakas ei itsenäisesti siihen kykene tai hänellä ei ole omaisia. Ensisijainen saattaja vastaanotolle on asiakkaan omainen tai läheinen. Omaisen tai läheisen ollessa estynyt tai omaisia ei ole, pyydetään vapaaehtoistyöntekijää tai yksityisen palveluntuottajan hoitajaa saattamaan asiakas suun terveydenhuollon vastaanotolle. Hoitajan käsikirjassa on ohjeistus asiakkaan vuosikontrollista, jonka yhteydessä arvioidaan mm. asiakkaan suun tilanne ja hammaslääkäritarve.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään kunnallisen terveydenhuollon kautta. Hoitava lääkäri määrittelee hoidon kiireellisyyden. Kotihoidon lääkäri ohjeistaa tarvittaessa hoitohenkilökuntaa hoidon kiireellisyyssasioissa. Päivystysasioita ovat vain ne asiat, jotka eivät voi odottaa seuraavaan päivään. Tällaisia ovat mm. akuutit sairauskohtaukset ja asiakkaan voinnin romahtaminen.

Kotihoidossa seurataan ja raportoidaan säännöllisesti asiakkaiden ensihoidon käyntejä ja päivystyskäyntejä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Kotihoidon asiakkaat ovat kotihoidon lääkärin asiakkaita. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri, jonka vastuulla on asiakkaan lääketieteellinen kokonaisvaltainen terveydentilan seuranta, sairauksien hoito, vastuu lääkehoidosta ja sen seurannasta sekä asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen tukeminen.

Kotihoidon tiimin sairaanhoitaja yhdessä vastuuhoidajan kanssa varmistaa, että asiakkaiden vuosikontrollit toteutuvat hoitajan käsikirjan mukaisesti suunnitelmallisesti yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtii kotihoidon henkilöstö yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön (esim. muistihoitaja ja fysioterapeutti) kanssa. Kotihoidon hoitaja seuraa asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa jokaisen kotikäynnin yhteydessä sekä vähintään neljä kertaa vuodessa tehtävän väliarvioinnin avulla. Lääkärin määräyksestä asiakkaan terveydentilaa seurataan myös muun muassa laboratoriotulosten avulla.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Palliatiivisella hoidolla tarkoitetaan parantumattomasti sairaan potilaan ja hänen läheistensä aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa. Sen tarkoituksena on lievittää kipua ja muuta kärsimystä sekä tarjota mahdollisimman hyvä elämänlaatu potilaalle ja hänen läheisilleen. Saattohoito on osa palliatiivista eli oireita lievittävää hoitoa. Saattohoito ajoittuu ihmisen viimeisille elinviikoille tai päiville, jolloin toimintakyky on yleensä merkittävästi heikentynyt. Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon antaminen perustuu hyvissä ajoin tehtyyn ennakoivaan hoitosuunnitelmaan ja saattohoitopäätökseen.

Kotihoidossa pyritään toimimaan STM:n palliatiivisen hoidon ja laatukriteerien mukaisesti. Sen lisäksi kotihoidossa noudatetaan palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito –suositusta. Kotihoidon vastuulääkäri laatii yhdessä asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman, jossa huomioidaan edellä mainitut palliatiivisen hoidon ja saattohoidon laatukriteerit. Kotihoidon lääkäri ratkaisee yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan potilasasiakirjoihin. Asiakkaan ja omaisen toivomuksesta pyritään järjestämään saattohoitoa kotiin ja näissä tilanteissa kotisairaala on pääasiassa kotiin vietävien palveluiden toteuttajana. Hoitajan käsikirjassa on kotikuolemaan liittyvä toimintaohje.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta vastaavat kotihoidon ylilääkäri ja asiakkaalle nimetty oma vastuulääkäri. Asiakkaan hoitotyön laadusta vastaa kotihoidon johto.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Asiakas ostaa tarvitsemansa lääkkeensä avoapteekista ja apteekki vastaa pääsääntöisesti lääkkeiden kuljetusprosessista. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi kotihoidossa on käytössä asiakaskohtainen koneellinen annospussijakelu. Annosjakelupalvelu on palvelu, jossa sopimusapteekki toimittaa annosjakeluun soveltuvat, asiakkaan säännöllisesti käyttämät lääkkeet jaeltuina annoskohtaisiin pusseihin. Annosjakelun piiriin siirtyminen on perusteltua, kun asiakkaan lääkitys on vakiintunut ja lääkkeitä on kolme tai enemmän. Tilapäiset lääkkeet, kuten esimerkiksi antibioottikuurit, kotihoito jakaa dosettiin.

Asiakkaan lääkelista tarkistetaan jokaisen annosjakelupussien tilaamisen ja annon yhteydessä. Uusi ja tarkistettu lääkelista viedään asiakkaan kotiin jokaisen uuden annosjakelurullan yhteydessä.

Kotihoidossa on käytössä lääkeannosteluautomaatteja, jotka annostelevat lääkkeet asiakkaalle määriteltyjen aikojen mukaan. Kotihoito huolehtii lääkeannosteluautomaattien täyttämisestä ja käytön seurannasta. Lääkeannosteluautomaattien täyttäminen ja käytössä mahdollisesti ilmenevät poikkeavuudet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuoden välein tai kun yksikössä havaitaan oleellisia ohjeistuksen muutostarpeita. Ohjausryhmä tarkastaa suunnitelmat ja johtajaylilääkäri hyväksyy ne. Hyväksytyt työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat säilytetään työyksiköissä. Keusoten yhtenäisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta jokaiseen toimintayksikköön laaditaan yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidosta vastaava henkilö

Kotihoidon esihenkilöt johtavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja perehdyttäminen lääkehoidon ja -huollon työtehtäviin sekä arvioida työntekijän koulutus ja osaaminen suhteessa kyseiseen tehtävään. Lisäksi esihenkilöt vastaavat työntekijöiden lääkeluvista.

Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa kotihoidon ylilääkäri ja asiakkaalle nimetty oma vastuulääkäri.

6.6 Asiakasvarat

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.

6.7 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Tiedonkulku toteutetaan joko sähköisesti potilastietojärjestelmien kautta tai yhteistyöpalavereissa, joista laaditaan muistiot. Kotihoidon hoitajien lisäksi vastuutyöntekijöiksi voi olla nimettynä tilanteesta riippuen mm. asiakasohjaaja, muistihoitaja tai sosiaaliohjaaja.

Asiakastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Asiakkaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla (esimerkiksi yhteinen tapaaminen asiakkaan luona). Keskustelu asiakkaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

7 Asiakasturvallisuus

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Esihenkilöt vastaavat turvallisuudesta yksiköissä tiimeistä nimettyjen työsuojelupariensa kanssa.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi

Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa:

- Ilmoitus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille

- Palotarkastus, poistumisturvallisuusselvitys ja poistumisharjoitukset vanhusten vuokrataloilla
- Koulutukset, alkusammutusharjoitukset, hätäensiapukoulutukset
- Huolehditaan, että palohälyttimet ovat kunnossa
- Suositellaan asiakkaille tupakoimattomuutta sisätiloissa
- Suositellaan asiakkaille turvaliesiä

Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa:

- Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

Yhteistyö poliisin kanssa

- Muistutetaan asiakkaita, että eivät avaa oveaan tuntemattomille

Asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmassa sekä RAI-arviointien yhteydessä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaan toimintakyky sekä asuinympäristön turvallisuus.

7.1 Henkilöstö

Säännöllisen kotihoidon yksiköiden henkilöstön määrä ja rakenne

Hyvinkäällä kolmen tiimimoduulin kotihoidon palvelu on toteutettu alueellisena kotihoitopalvelun ostona Mehiläinen Kotihoito Oy:ltä 1.2.2023 alkaen. Tähän ostopalveluun on kiinnitetty 38 vakanssia.

Hyvinkää:

Sairaanhoitaja: 11 vakanssia
Lähihoitaja: 72 vakanssia
Kodinhoitaja/hoiva-avustaja: 5 vakanssia
Esihenkilö: 2 vakanssia
Vastaava sairaanhoitaja: 3 vakanssia

Järvenpää:

Sairaanhoitaja: 12 vakanssia
Lähihoitaja: 60 vakanssia
Esihenkilö: 1,8 vakanssia
Vastaava sairaanhoitaja: 1,8 vakanssia

Mäntsälä

Sairaanhoitaja: 8 vakanssia
Lähihoitaja: 46 vakanssia
Esihenkilö: 1 vakanssi
Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

Nurmijärvi:

Sairaanhoitaja: 8 vakanssia
Lähihoitaja: 67 vakanssia

Esihenkilö: 2 vakanssia
Vastaava sairaanhoitaja: 2 vakanssia

Pornainen

Sairaanhoitaja: 1 vakanssi
Lähihoitaja: 9 vakanssia
Esihenkilö: 0,2 vakanssia
Vastaava sairaanhoitaja: 0.2 vakanssia

Tuusula

Sairaanhoitaja: 8 vakanssia
Lähihoitaja: 38 vakanssia
Esihenkilö: 1 vakanssi
Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

Kotihoidon etähoivayksikkö

Lähihoitaja: 16 vakanssia
Sovellusasiantuntija: 1 vakanssi
Esihenkilö: 0,5 vakanssia
Palveluohjaaja: 2 vakanssia

Kotihoidon resurssien hallintayksikkö

Sovellusasiantuntija: 2 vakanssia
Toiminnanohjaaja: 11 vakanssia
Resurssivastaava: 5 vakanssia
Resurssipooli: 32 vakanssia
Yöhoito: 3 lähihoitajan vakanssia
Esihenkilö: 1,5 vakanssia

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Ennakoivaa kotihoidon henkilöstösuunnittelua tehdään pohjautuen asiakkaiden määrän ja palvelutarpeen muutoksiin seuraavalle talousarviokaudelle. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Kotihoidon koordinoiva esihenkilö ja lähiesihenkilö vastaa siitä, että hänen johtamassaan yksikössä on riittävä henkilöstö, jonka osaaminen vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja että yksikön asiakastyössä noudatetaan lakien ja asetusten toiminnalle asettamia vaatimuksia. Lisäksi esihenkilö vastaa siitä, että yksikön päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa ja tuetaan henkilöstön työhyvinvointia. (ShL 46 a §).

Kotihoitoon kuuluvat kotikäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu. Kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen tulee vastata kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista. (ShL 46 b §).

Mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta tulee käyttää asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön. Jos kotikäyntejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen asiakastarvetta vastaavasti on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön johtajalle. (ShL 46 b §).

Keskitetyllä kotihoidon resurssien hallinnalla pyritään turvaamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden oikea-aikainen palvelujen saaminen kohdentamalla henkilöstöresurssit tarkoituksenmukaisesti koko Keusoten alueella. Toiminnanohjaajat jakavat päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti. Kun kotihoidon tiimien oma työntekijäresurssi ja resurssipooli ei riitä vastaamaan asiakastarpeeseen, resurssivastaavat rekrytoivat puutosvuoroihin sijaisia Keusoten sijaisvälityksen kautta ja hankkivat vuokratyövoimaa ostopalveluista. Mikäli edellä mainitut keinot eivät riitä vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen, oma kotihoidon henkilöstö voi tehdä omalla suostumuksellaan ylityötä.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Vastaava sairaanhoitaja toimii esimiehen työparina. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on toimia hoitotyön kehittäjänä ja asiantuntijana. Tehtävänä on myös tiimin toiminnan koordinointi ja ohjaus sekä arjen tukena toimiminen. Tavoitteena on tiimin itse- ja yhteisöohjautuvuuden tukeminen sekä laadukkaan hoitotyön varmistaminen. Vastaava sairaanhoitaja sijaistaa esihenkilöä tämän poissa ollessa.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Rekrytointi eri kotihoidon tehtäviin hyvinvointialueella alkaa rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Vakituiset ja pitkäaikaiset sijaisuudet sekä keikkatyöluonteiset rekrytoinnit ovat nähtävillä Keusoten internet-sivuilla sekä TE-palvelujen sivuilla.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Pääsääntöisesti ikääntyneiden ja vammaisten palvelualueella kotihoidossa asiakkaina ei ole lapsia ja nuoria.

Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen yleisen ja kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty vastuullinen perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella, mutta se keskimäärin kestää noin viikon.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämisessä. Toimintayksikön omavalvontaan osallistuvat koko henkilöstö ja opiskelijat. Perehdytyksessä hyödynnetään myös hoitajan käsikirjaa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yhteistoimintaneuvotteluissa työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään Keusoten yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Yksikön esihenkilö pitää kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa vuosittain, joissa arvioidaan mm. osaamisen ja ammattitaidon kehittymistä ja osaamistarpeita. Kehityskeskustelun avulla nostetaan esille myös osaamisen kehittämiskohteet ja tarpeet. Näiden sekä asiakkaiden tarpeisiin pohjautuen laaditaan koulutussuunnitelma, jonka pohjana on henkilöstön osaamis- ja koulutustarpeet.

7.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Tämän lisäksi kotihoitoyksiköillä on toimistotilat. Toisissa kunnissa kotihoidon toimitiloja on useita, toisissa toiminta keskittyy yhteen toimipisteeseen. Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitettut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc- ja suihku- ja pukeutumistilat.

Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle. Lähtökohta on, että tilat soveltuvat terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan elämäniloa

tuottavien hoito- ja hoivapalvelujen toimintaan. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee muutoksen suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu.

Asiakkaiden koti voi olla myös ikäihmisille suunnitellussa asumismuodossa, joka käsittää henkilökohtaisen kodin lisäksi myös muita yhteisiä tiloja esim. liikunta- ja seurustelutiloja. Yhteisten tilojen käytön ja toiminnan periaatteita noudatetaan kohteen mukaisesti. Kotihoidon asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään kaikkia kuntalaisille tarkoitettuja julkisia tiloja.

Keusoten tiloista ja niihin liittyvistä tukipalveluiden koordinoinnista ja hallinnoinnista vastaa tila- ja tukipalvelut. Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilapalvelu. Kotihoidon tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Etäpalvelut

Keskitetty kotihoidon etähoiva

Virtuaalihoivapalvelu eli etäpalvelu täydentää kotihoidon ja kotona asumisen tukipalveluita, laajentaa palveluvalikoimaa ja tuo uusia mahdollisuuksia asiakkaan yhteydenpitoon sekä ammattilaisen että läheisten kanssa. Kotihoidon etähoiva korvaa fyysisen kotihoidon hoitajan kotikäynnin. Palvelua tuotetaan kaikkina päivinä klo 7–21. Etähoivakäynnit voivat liittyä esimerkiksi

- Lääkehoidon ohjaamiseen ja toteutumisen seurantaan
 - Asiakkaalla voi olla käytössä lääkeannosteluautomaatti, jonka hälytykset ohjautuvat keskitettyyn kotihoidon etähoivan yksikköön
- Ravitsemuksen ohjaamiseen ja seurantaan
- Omahoidon ohjaamiseen ja tukemiseen (esim. verensokerin mittaus)
- Päivittäisissä toiminnoissa tukemiseen
- Yksinäisyyden ja ahdistuneisuuden lieventämiseen
- Ryhmätoimintaan osallistumiseen etänä (esim. yhteisruokailu, päivätoiminta, kuntoutus)

Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Kotihoidossa turvalaitteen (turvapuhelimen) tarve arvioidaan asiakkaan hoitosuunnitelmaa tehtäessä, mikäli arviointia ei ole vielä tehty palvelutarpeen arvioinnissa. Turvalaitteen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella kotihoidon toimesta.

Asiakaskäynnin yhteydessä varmistetaan, että turvalaite toimii ja asiakas osaa käyttää laitetta. Mikäli asiakkaan turvalaite ei toimi, varmistetaan sen kuntoon saattaminen.

Laitteiden hälytyksiin vastaa laitteen toimittaja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa laitteen toimittaja. Mikäli turvahälytyn ei toimi, varmistaa kotihoito sen kuntoon saattamisen.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kotihoidossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-, CRP- ja saturaatiomittarit.

Hoitoon käytettävien laitteiden, kuten esim. verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-, CRP- ja saturaatiomittarien käytön ohjeistus tehdään laitevalmistajan ohjeisiin perustuen ja se on osa työntekijän perehdytystä. Laitteet huolletaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan apuvälinetarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon toimesta ja tiedotetaan tarpeesta asiakasta/verkostoa.

Apuvälineiden käytön ohjausta tehdään kotihoidon toimesta tarpeen mukaan.

Apuvälinehuollon asianmukainen toteutuminen on asiakkaan/verkoston vastuulla. Havaituista huoltotarpeista tiedotetaan aina asiakasta/verkostoa.

Lääkeannosteluautomaattien toimivuudesta vastaa laitteen valmistaja sekä toimittaa kuukausittain laitteiden seurantaraportit. Laitteen käytön opastus asiakkaalle ja lääkehoidon toteutumisen seuranta on kotihoidon vastuulla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin

kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotihoidon esimiehet vastaavat omien alueidensa laitteista ja tarvikkeista.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojatoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Esihenkilö seuraa sitoumuksia ja käy tämän läpi vuosittain työntekijöiden kanssa.

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain tietoturva ja tietosuoja osaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät suorittavat myös sosiaalihuollon tietoturva ja tietosuoja osion ja esihenkilöt lisäksi tiedonhallinnan vastuu osion. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Toimintayksikön esihenkilö käy säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia ja miten toimitaan poikkeustilanteissa. Henkilöstölle lähetettävien tietosuojavastaavan ja turvallisuusjohtotiimin tiedottein varmistetaan, että henkilöstöllä on ajankohtainen tieto lainsäädännöstä, ohjeista ja viranomais määräyksistä.

Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-,

laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esimiehen kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa toimintayksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa työyksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omassa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Kotihoidon kirjaamistyöryhmässä kehitetään kirjaamisen kokonaisuutta vuosien 2023 ja 2024 aikana. Työryhmä koostuu kotihoidon esihenkilöistä ja vastaavista sairaanhoitajista. Työryhmän vastuulla on yhtenäisten kirjaamisohjeiden laatiminen ja koulutusten järjestäminen esimerkiksi työpajoina. Tavoitteena on hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmien sisällöllisen laadun kehittäminen kuvaamaan selkeämmin asiakkaan palvelun sisältöä ja asiakkaan omia voimavaroja

ja osallisuutta sekä niiden tukemista. Päivittäiskirjaamisen tulee olla asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioivaa. Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 16 §:n mukaan asiakassuunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi.

Kotihoidon tavoitteena on tuottaa laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan asiakkaan turvallinen ja toimintakykyinen arki sekä ehkäistään raskaampien palveluiden tarpeen syntymistä. Palvelutarpeen arvioinnissa ja toimintakyvyn seurannassa käytetään RAI-toimintakykymittaria, jotta asiakas saa hoidontarpeensa mukaisen palvelun. RAI-mittarituloksia käytetään asiakaskohtaisesti kuntouttavan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman laatimisessa sekä kotihoitotasoisesti kotihoidon laadun raportoinnissa.

Kotihoidossa on pyritty parantamaan asiakasturvallisuutta ja palvelujen laatua yhtenäistämällä kotihoidon kirjaamisohjeistusta, RAI-mittarin käyttöä ja sen tuloksien hyödyntämistä. Kotihoitoon on nimetty myös yhteisesti seurattavat ja raportoitavat RAI-laatuindikaattorit. RAI-arviointien toteutumista ja laatua seurataan RAI-kehittämistyöryhmässä ja RAI-asiantuntijoiden toimesta.

Etähoivan laitteiden toimivuutta seurataan ja laitetoimittajien kanssa pidetään säännöllisesti toiminnan arviointi- ja kehittämispalavereja. Palveluntuottajan kanssa on sovittu toimintaprosessi mahdollisten ongelmatilanteiden varalle. Säännöllisen kotihoidon hoitaja varmistaa asiakkaan voinnin tekemällä kotikäynnin asiakkaan luokse, jos asiakasta ei tavoiteta etäyhteydellä.

Etäpalveluja kehitetään aktiivisesti mm. erilaisten kehittämishankkeiden toimesta vuosien 2023 ja 2024 aikana. Tavoitteena on laajentaa etäpalveluja ja hyödyntää esim. sensoriteknologiaa asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja asiakasturvallisuuden parantamisessa. Teknologisilla ratkaisuilla ja prosessien kehittämisellä kohdennetaan käytettävissä olevat resurssit siten, että mahdollisimman suuri osa hoitajien työajasta kohdentuu asiakastyöhön.

Tarvepohjaiset resurssit pyritään turvaamaan niin osaamisen johtamisen kuin riittävän henkilöstön suhteen. Kotihoidon henkilöstö, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, suunnitelmiin, ohjeisiin ja omavalvonnan toteuttamiseen. Tavoitteena on edelleen yhtenäistää ja kehittää kotihoidon uusien työntekijöiden, sijaisten ja ostopalvelutyöntekijöiden perehdytysprosessia sekä vahvistaa vuorovastaavatoimintaa vuoden 2023 aikana. Kaikilla kotihoidon työntekijöillä tulee olla tieto kotihoitoa koskevista suunnitelmista ja ajantasaisista ohjeista. Hoitajan käsikirja toimii mm. perehdytyksen apuna.

Kotihoidon asiakaspalauteprosessi on sovittu ja kotihoidon toimintaa kehitetään saadun asiakaspalautteen avulla. Haipro- ja Wpro- käsittelyprosessia kehitetään ottamalla käyttöön digitaalisessa muodossa oleva sähköinen alusta, johon kirjataan toiminnan poikkeamat, sovitut kehittämistoimenpiteet sekä seuranta, arviointi ja vastuuhenkilöt vuoden 2023 aikana.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Hyvinkää 25.8.2023

Toimintayksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Kotihoidon esimiehet