# ETÄHOIVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[ETÄHOIVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA 0](#_Toc153279390)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1](#_Toc153279391)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 1](#_Toc153279392)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2](#_Toc153279393)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9](#_Toc153279394)

[6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 12](#_Toc153279395)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 15](#_Toc153279396)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 16](#_Toc153279397)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 17](#_Toc153279398)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 17](#_Toc153279399)

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Keski- Suomen hyvinvointialue Y-tunnus 3221318–2

Etähoiva

Ohjelmakaari 10 1. krs, 40500 Jyväskylä

Kisakatu 4, 44200 Suolahti

Sivulankatu 11, 43101 Saarijärvi

Säännöllinen kotihoito. Asiakkaita n. 360. Asiakasmäärä lisääntyy jatkuvasti.

Esihenkilö: Nieminen Maarit

Puhelin: 040- 612 6623 Sähköposti: maarit.nieminen@hyvaks.fi

## 

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa. Jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa nimikirjoituksellaan sen luetuksi. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava

Nieminen Maarit 040 612 6623, maarit.nieminen@hyvaks.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vähintäänkin kuitenkin kerran vuodessa. Tulostettu omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työpisteiden ilmoitustaululla ja etähoivan työntekijöiden yhteisessä käytössä olevalla sharepoint-sivustolla. Tällä hetkellä omavalvontasuunnitelma ei ole vielä sähköisesti nähtävillä.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Toiminta-ajatus**

Etähoiva on kuva- ja äänivälitteisesti toteutettua säännöllistä kotihoidon palvelua, jossa kotona asuva asiakas ja etähoivayksikön hoitoalan ammattilainen kohtaavat virtuaalisesti tablettilaitteen välityksellä. Etähoiva on aina asiakkaan tarpeista lähtevää ja hoitosuunnitelman mukaista palvelua. Etähoivan kautta säännöllistä kotihoitoa tarjotaan asiakkaille, jotka osaavat toimia sanallisen ohjauksen turvin, eikä asiakas tarvitse toiminnon suorittamiseen fyysistä apua hoitajalta.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Keski-Suomen hyvinvointialueen arvot ovat: Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti, toimimme avoimesti yhteistyössä, olemme luotettavia ja vastuullisia myös tuleville sukupolville. Etähoivassa nämä arvot merkitsevät seuraavia asioita.

**Kohtaamme ihmiset ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti:** Etähoivassa hoidon tarve lähtee asiakkaasta ja asiakas on aina keskiössä. Asiakkaan toiveet ja yksikölliset tarpeet otetaan huomioon. Asiakkaan kanssa keskustelemalla välitetään kiireettömyyden tuntua ja hymy kuuluu äänestä.

**Toimimme avoimesti yhteistyössä:** Teemme yhteistyötä avoimesti asiakkaiden, omaisten sekä eri yhteistyötahojen kanssa. Tiimin toimintaa ohjaa avoimuus: asioista konsultoidaan kollegoita, kuormittavat tilanteet puretaan tiimin kesken. Asiakkaiden, sekä yhteistyötahojen palautetta kuunnellaan ja palautteen pohjalta kehitetään etähoivan palveluja vastaaman tarvetta parhaalla mahdollisella tavalla.

**Olemme luotettavia ja vastuullisia myös tuleville sukupolville:** Toimimme ammattitaitoisesti ja vastuullisesti. Noudatamme työssämme vaitiolovelvollisuutta, pyrimme turvaamaan tiedonkulun kaikissa tilanteissa.

**Toimintaperiaatteet**

Etähoivan kuvavideopuhelulla korvataan kotihoidon fyysisiä käyntejä. Etähoivassa työtä tehdään asiakasta kunnioittaen ja arvostaen. Etähoivan toiminta kattaa koko Hyvinvointialueen pois lukien Kinnulan ja Jämsän. Etähoivassa on kolme tiimiä ja toimipisteet sijaitsevat Jyväskylässä, Saarijärvellä ja Suolahdessa. Etähoivassa on mahdollisuus tehdä myös etätyötä 20 %:n etätyösopimuksella.

Henkilöstöä on 30; lähihoitajia, ohjaaja, vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Työtä tehdään kahdessa vuorossa. Aamuvuorossa ja iltavuorossa on kahdeksan (8) lähihoitajaa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

**Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit:** Lääkehoitoon ja muuhun asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ilmoitetaan LAATUPORTTI- järjestelmällä. Vastaava sairaanhoitaja tai palveluvastaava käsittelee ilmoitukset pikaisesti ja ne käsitellään tiimipalavereissa. Huoli-ilmoitukset käsitellään palveluvastaavan johdolla ja kirjataan korjaavat toimenpiteet asiakkaan asiakaspapereihin. Kotien turvallisuuteen liittyvät riskit tunnistetaan ja niihin puututaan sekä tarvittaessa konsultoidaan yhteistyötahoja. Teknologisten apuvälineiden toimintaa valvotaan sekä niiden poikkeamista tehdään LAATUPORTTI- ilmoitus sekä ilmoitus Fimeaan.

**Toimintaympäristöön liittyvät riskit**: Turvallisuuskävelyt toimistotiloissa pidetään säännöllisesti. Yksiköiden riskien arviointi tehdään vuosittain ja poikkeamiin puututaan ja korjataan viipymättä. Etähoivan työ on staattista toimistotyötä, joten työergonomiaan kiinnitetään huomiota ja sen toteutumista arvioidaan ja puutteita havaitessa niihin puututaan ja tarvittaessa konsultoidaan esim. työfysioterapeuttia. Laiteasennuskäynneillä asiakkaan luokse noudatetaan hyvinvointialueen hygienia ohjeita, jolla pyritään suojaamaan hoitajaa sekä asiakasta. Puutteellisiin toimintatapoihin puututaan keskustelemalla asianomaisen henkilön kanssa.

**Tietosuojaan liittyvät riskit**: Asiakkaiden tietosuojaan ja turvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Tietoturvan ja tietosuojan -verkkokurssi. Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeudet on rajattu työtehtävän mukaisesti ja niiden käyttöä seurataan. Työntekijät sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen ja kirjallisista dokumenteista on selkeät hävittämisohjeet toimintayksikössä. Kirjallisten dokumenttien säilytys ja hävittäminen tehdään arkistointiohjeiden mukaisesti ja siitä vastaa palveluvastaava yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus pitää huolta henkilökohtaisesta työpuhelimesta sekä kannettavasta tietokoneesta ollessaan etätyössä. Niitä ei saa luovuttaa ulkopuoliselle. Työpuhelimen tai kannettavan tietokoneen katoamisesta on ilmoitettava välittömästi palveluvastaavalle, tietotuotantoon ja tietohallintoon, jotta käyttäjätilit voidaan sulkea. Hyvinvointialueella on käytössä turvaposti salatun tiedon välittämistä varten.

**Työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät**: Työntekijöiden omaan turvallisuuteen liittyen työntekijät tekevät uhkatilanneilmoituksen Laatuportti- järjestelmän kautta, jos työssä tapahtuu uhkatilanne. Etähoivassa uhkatilanteet ovat enimmäkseen sanallista uhkailua. Uhkatilanteet asiakkaan kotona pyritään ennakoimaan tutustumalla asiakkaan tilanteeseen ennen kotikäyntiä. Hoitajan oma käytös ja sijoittuminen asiakkaan asunnossa pyritään ennakoimaan siten, että poistuminen on mahdollista, eikä omalla toiminnalla provosoida asiakasta.

**Tiedonkulkuun liittyvät riskit:** Tiedonkulkuun liittyvät riskit liittyvät mm. kirjaamisen tarkkuuteen ja ajantasaisuuteen. Asiakkaan hoito - ja palvelusuunnitelman tulee olla ajantasainen ja kuvata asiakkaan sen hetkistä toimintakykyä. Henkilöstön välillä tietoturvallinen viestintätapa on potilastietojärjestelmän viestit, joita henkilöstön tulee lukea työvuorossa. Tiedonkulkuun liittyviä riskejä ovat myös asiakkaan asioissa kotihoidon henkilöstön saavutettavuus. Työntekijöiden ja palveluvastaavan on oltava saavutettavissa työpäivän aikana, vaikka työtä tehdään etänä.

Etähoivassa on suunnitelma mahdollisten mobiiliverkko ongelmia varten. Mikäli asiakasta ei eri syistä tavoiteta etäyhteyden avulla, hänelle soitetaan puhelimella. Mikäli tavoittaminen ei onnistu puhelimella, tehdään asiakkaan luokse fyysinen käynti ensisijaisesti kotihoidon alueelta, toisena vaihtoehtona turvasta ja kriittisissä tilanteissa etähoivan yksikkö jalkautuu ja suorittaa käyntejä poikkeusolojen aikana asiakkaan luokse fyysisesti.

Henkilöstöä kannustetaan tuomaan avoimesti esille palveluvastaavalle huomioitaan epäkohdista ja työhön liittyvistä riskeistä. Käytössä on Laatuportti- järjestelmä, jonne voi tehdä ilmoituksen.

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Etähoivassa tuodaan havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä esille seuraavilla sovituilla tavoilla:

**Haitta- ja vaaratilanneilmoitus:** Hoitaja kirjaa asiakkaalle tapahtuneen vaaratilanteen tai läheltä piti tilanteen Hava-järjestelmään sekä potilastietoihin. Poikkeaman huomannut työntekijä täyttää sähköisen ilmoituksen. Omasta tiimistä tehdyt Hava-ilmoitukset käydään palveluvastaavan johdolla tiimipalaverissa läpi kerran kuukaudessa. Kaksi kertaa vuodessa Hava-kokonaisuus käydään läpi keskitetysti johtoryhmässä ja vakavimmat vaaratilanteet siirtyvät palvelupäällikön käsiteltäväksi.

**Huoli-ilmoitukset:** kun työtekijällä herää huoliasiakkaan turvallisuudesta tai kaltoinkohtelusta hän ottaa yhteyttä asiakas- ja palveluohjaukseen, kotihoitoon, omaiseen tai palveluvastaavaan.

**Lääkeosaaminen:** Varmistetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma vastaa valtakunnallisia ohjeita. Etähoivassa on organisaation ohjeisiin pohjautuva oma lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaiseksi.

**Väkivalta- ja uhkatilanteiden** ilmoittamiseen ja ilmoitusten käsittelyyn on omat ohjeet Polku-Intrassa. Työntekijä informoi palveluvastaavaa ja täyttää hava-ilmoituksen Laatu-portissa, josta se siirtyy palveluvastaavalle. Asia käsitellään tiimissä, tarvittaessa toimintatapoja muutetaan tai tarkennetaan ohjeita.

**Työtapaturma:** Työntekijä ilmoittaa työtapaturmasta palveluvastaavalle mahdollisimman pian ja hakeutuu hoitoon. Työntekijä täyttää tapaturmailmoituksen Laatuportissa ja palveluvastaava käsittelee ilmoituksen sekä tekee ilmoituksen vakuutusyhtiölle. Työturvallisuuden kehittämiseksi työtapaturman jälkeen selvitetään mitä ja miksi tapahtui ja kuinka vastaava tupaturma tulevaisuudessa voidaan välttää.

**Valmiussuunnitelma:** Palvelualueen oma valmiussuunnitelma?

**Kaltoinkohtelun tunnistaminen:** Etähoivan työntekijä on velvollinen ilmoittamaan kaltoinkohtelusta tai sen epäilystä palveluvastaavalle, joka ottaa tarvittaessa yhteyttä koti- ja asumispalveluiden sosiaalityöntekijään. Työntekijällä on velvollisuus puuttua erityistä tukea tarvitsevien ikäihmisten kohteluun, jos työntekijällä nousee huoli.

Käytössä on Laatuportissa oleva STM:N riskienhallintajärjestelmä, joka on tehty yhdessä työyhteisön edustajien kanssa.

**Riskienhallinnan työnjako**

Palveluvastaava huolehtii, että omavalvontasuunnitelma päivitetään ja siinä huomioidaan sekä asiakkaisiin että henkilökuntaan liittyvät riskit. Työturvallisuuteen liittyvät riskit raportoidaan työsuojeluorganisaatioon ja käsitellään työyhteisöissä. Työntekijöiden velvollisuutena on raportoida puutteet ja noudattaa olemassa olevaa ohjeistua.

Hyvä perehdytys on työ- ja asiakasturvallisuuden riskienhallinnan olennainen osa. Työn-tekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Palveluvastaava toimii asiakasturvallisuusvastaavana. Hänen tehtävänään on kehittää työyksikön toimintaan liittyviä menettelytapoja ja riskienhallintaa sekä asiakasturvallisuuteen liittyvää ohjeistusta. Palveluvastaava vastaa laiteturvallisuudesta yhdessä laitevastaavien kanssa. Työntekijät suorittavat laiteajokortit niiden laitteiden osalta, jotka ovat etähoivan käytössä (lääkeautomaatit). Osaamisen ylläpitäminen on myös jokaisen työntekijän omalla vastuulla. Viallisista laitteista tulee ilmoittaa välittömästi.

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset (Hava) käydään tiimissä säännöllisesti läpi. Riskien hallinta on jatkuvaa seurantaa ja arviointia vaativaa.

**Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon**

Lääkehoitosuunnitelma

Perehdyttäminen (perehdytyssuunnitelma)

Laatuportin ohjeet, Haitta- ja vaaratilanneilmoitus (Hava): sis. Ilmoitukset vaaratilanteista, läheltä piti-tilanteista, väkivaltatilanteista, epäasiallisesta käytöksestä, turvallisuushavainnoista, sisäilma-asioista sekä kehitysehdotusten teko

Työhyvinvoinnin ja -terveyden ohjeet

Riskien arviointi Laatuportissa

Tietosuojaohjeet, tietoturvakoulutukset

Väärinkäytösten ilmoittaminen

Osaamisen kehittäminen, koulutusohjeet

Asiakastyöhön kohdennetut ohjeet: turvallinen kotikäynti, katoamisohje, kaltoinkohtelu, huoli-ilmoitus

Työsuojelu, sekä ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Asiakastyöhön kohdennetut ohjeet

Laitteiden (etähoivan tabletit, lääkeautomaatit) ohjeet

**Riskien tunnistaminen**

**Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstö voi ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilökunnan sisäiseltä internet sivulta löytyvällä lomakkeella: <https://portal.laatu-portti.fi/fi/Reporting/WhistleBlow>. Lomake mahdollistaa hyvinvointialueen palveluksessa olevalle henkilölle palautteen antamisen silloin, kun hänellä on perusteltu syy uskoa, että jokin menettelytapa rikkoo yleistä etua.

Ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan ja niissä on maininta, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa toimenpiteitä.

Lomakkeen täyttäjää kohtaan ei voi kohdistaa menettelyä ja häntä suojellaan vastatoimilta. Vastatoimia voisivat olla esimerkiksi työehtojen heikentäminen, palvelussuhteen päättäminen, lomauttaminen, sekä muutoin epäedullinen kohtelu tai kielteisen seuraamuksen kohdistaminen. Ilmoitukset, jotka sisältävät selvästi vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, eivät anna aihetta suojeluun.

Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä pääse näkemään kukaan muu kuin ilmoituksia käsittelemään nimetty työryhmä. Työryhmän jäsen voi olla ilmoituksen jättäneeseen henkilöön yhteydessä ilmoituskanavan kautta. Jos kriteerit ei täyty, niin ilmoituksen jättäneelle henkilölle annetaan selvitys perusteista, joiden vuoksi tutkintaa ei jatketa.

Väärinkäytösilmoitusten käsittelyyn nimettyyn työryhmään kuuluu johtava lakimies, HR-johtaja, sisäisen tarkastuksen päällikkö, asiakirjahallinnon päällikkö ja riskienhallintajohtaja.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan palveluvastaavalle mahdollisista epäkohdista ja työntekijöitä kannustetaan avoimuuteen. Hyvä työilmapiiri varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus siihen. Vastuu asiakasturvallisuuden riskeistä, epäkohdista ja poikkeamista saatujen tietojen hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havainnoistaan eteenpäin.

Asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaat ja omaiset antavat palautetta epäkohdista, poikkeamista sekä riskeistä suoraan työntekijälle. Lisäksi palautetta voi antaa työntekijöille ja palveluvastaavalle puhelimitse. Palaute käsitellään suoraan asianomaisen kanssa. Havainnoista keskustellaan myös tiimipalavereissa ja ohjeistusta tai toimintatapaa muutetaan tarvittaessa riskien minimoimiseksi.

Asiakaspalautekysely-linkin kautta voi jättää hoitoon ja kohteluun liittyvää palautetta, avoimeen palautelaatikkoon voi kohdentaa palautteen hyvinvointialueen toiminnasta, palveluista tai muusta kokonaisuudesta. Tietoturva- ja tietosuojasyiden vuoksi palautelaatikon kautta tulleet asiakaspalautteet ovat anonyymejä.

**Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kaikki haittatapahtumat ja riskit käsitellään em. toimintatapojen mukaisesti. Myös asiakkaan läheisille ja asiakkaalle ilmoitetaan sovitun toimintatavan mukaisesti asiakkaan hoidossa tapahtuneet poikkeamat.

Tapahtumat käsitellään ja puretaan palveluvastaavan ja työyhteisön kesken tiimipalaverissa joka toinen viikko ja mahdollisemman pian tilanteen jälkeen. Mahdollisista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista kirjataan Hava -ilmoitus Laatuportti järjestelmään. Asiakastilanteissa tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös asiakas- ja potilastietoihin.

**Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden myötä toimintaohjetta muutetaan tai täydennetään. Uudesta toimintaohjeesta tiedotetaan etähoivan työntekijöitä tiimipalaverissa, palveluvastaavan viikkokirjeessä tai teams- ryhmäviestillä. Palveluvastaava seuraa toimintaohjeen noudattamista.

Sisäinen valvontatiimi seuraa palvelun laatua ja pyytää selvitykset asiakkaiden reklamaatioihin ja valvontakäynneillä havaittuihin puutteisiin selvityksiä ja korjaustoimenpiteitä.

Palveluvastaava vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta, riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottaa tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

**Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Etähoivassa tehdään asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma RAI- toimintakykymittarin pohjalta silloin kun asiakkaalla on enemmän etähoivan palvelua kuin kotihoidon fyysisiä käyntejä. Muulloin sen tekee asiakkaan kotihoidon tiimi. Kuntouttavalla arviointijaksolla olevan asiakkaan RAI-arvioinnin tekee aina asiakkaan kotihoidon tiimi. Hoidon ja palvelun tarvetta 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. Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa kuntouttavan arviointijakson jälkeen.

Asiakkaan toimintakykyä ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan jokaisella etähoivan asiakaskontaktilla. Jokainen asiakaskäynti tilastoidaan potilastietojärjestelmään ja käynnin sisällöstä kirjataan hoidon kannalta oleelliset tiedot sovitulle kirjaamislehdelle, hoidon kannalta oleelliset tiedot myös välitetään kotihoidon alueen sairaanhoitajalle tiedoksi.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Etähoiva kohtaa asiakkaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaita kannustetaan kertomaan omia toiveitaan hoitoonsa liittyen.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen. Kotihoidossa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Mikäli hoitohenkilökunnan ja asiakkaan turvallisuuteen liittyvät asiat ovat ristiriidassa, neuvotellaan asiasta yhdessä asiakkaan ja häntä hoitavan tahon kesken

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakas kohdataan yksilöllisesti, hänen tilaansa ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne pyritään ensi-sijaisesti ratkaisemaan keskustelemalla työntekijän, asiakkaan ja omaisen kanssa. Mikäli tämä ei tyydytä tai asiakas ei halua keskustella asiasta hoitajan ja/tai etähoivan palveluvastaavan kanssa, ohjataan asiakas tekemään palvelun laatuun liittyvä ilmoitus tai muistutus. Lähtökohtana on, että kaikki saatu palaute käsitellään ja siitä annetaan vastine palautteen antajalle, jos hän sitä toivoo. Yksikön toimintaan tai yksittäisiin työntekijöihin liittyvät palautteet käsitellään joko tiimissä tai palveluvastaavan toimesta työntekijän kanssa. Myös positiiviset palautteet käsitellään tiimissä ja kirjataan tiimin muistioon.

Kehittämisehdotukset, jotka koskettavat kotihoidon toimintaa yleisesti viedään kotihoidon palveluvastaavien kokouksiin ja tiedoksi palvelupäällikölle.

Mikäli työntekijä on käyttäytynyt epäasiallisesti, hänen kanssaan käydään keskustelu ja tarvittaessa annetaan huomautus. Mikäli epäasiallinen käytös jatkuu, siirrytään varoitustoimiin ja mahdolliseen irtisanomiseen.

**Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja niitä pyritään toteuttamaan videopuheluiden aikana. Se voi olla jumppaa, runoutta tai kiireetöntä keskustelua. Asiakas otetaan mukaan RAI- arvioinnin ja hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Asiakkaan toiveita omasta hoidosta kunnioitetaan.

**Asiakkaan oikeusturva**

Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivulla on lomake kirjallista muistutusta varten. Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon: Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, Hoitajantie 1, 40620 Jyväskylä. Kirjaamosta muistutus ohjataan asian käsittelijälle.

**Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:**

Eija Hiekka, p. 044 265 1080, puhelinaika ma-to klo 9–11. muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@koske.fi, sähköposti on suojaamaton. Myös suojattuja sähköposteja voi lähettää turva.fi palvelusta löytyvän sähköpostiosoitteen kautta ja viestejä Suomi.fi Viestit-palvelun kautta. Molemmat näistä vaativat tunnistautumista.

Posti- ja käyntiosoite: Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies, Matarankatu 6, 40100 Jyväskylä

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, neuvoo ja avustaa tarvittaessa asiakasta tekemään muistutuksen, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia vaan on puolueeton neuvoja. Kelan, TE-toimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut eivät kuulu sosiaaliasiamiehelle.

Etähoivaa koskevat muistutukset käsitellään palveluvastaavan ja -päällikön toimesta yksikön kanssa ja tehdään korjaavia toimenpiteitä palveluprosesseihin. Palveluketjuihin liittyvät epäkohdat käsitellään työkokouksessa ja palvelupäälliköiden johtotiimissä.

Muistutukset tulevat tiedoksi sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelujohtajalle.

Vastine pyritään antamaan viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa.

**Omatyöntekijä**

Etähoivan asiakkaille on nimetty etähoivasta omatyöntekijä silloin kun etähoivan palvelua on asiakkaalle enemmän kuin kotihoidon fyysisiä käyntejä. Muulloin asiakkaan omahoitaja nimetään asiakkaan kotihoidon tiimistä.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen kaikissa arjen toimissa käytetään kuntouttavaa ja ohjaavaa työtapaa. Asiakasta avustetaan selviämään itse arjen toimista ohjaamalla sanallisesti videopuhelun välityksellä. Asiakkaita kannustetaan ulkoilemaan, kuntoilemaan, heidän kanssaan keskustellaan ja muistellaan menneitä aivotoiminnan virkistämiseksi.

Asiakkaan hyvinvointia on huomioida hänen omat voimavaransa päivittäisissä toiminnoissa jokaisella asiakaskäynnillä. Asiakas huolehtii henkilökohtaisista toiminnoistaan omien voimavarojensa mukaisesti, ja hoitajat tukevat ja ohjaavat niissä toiminnoissa mihin asiakas tarvitsee apua. Kaikki omatoimisuus on asiakkaan arkikuntoutusta ja vaikuttaa positiivisesti omaan elämänhallintaan.

Asiakasta kannustetaan ylläpitämään sosiaalisia suhteita, jotka tuottavat voimavaroja ja hyvinvointia arkeen. Asiakasta autetaan yhteydenpidossa omaisiin ja läheisiin. Asiakkaalle annetaan kiireetöntä keskustelu aikaa. Häneen tutustutaan ja keskustellaan hänelle mielekkäistä aiheista ja kannustetaan hakeutumaan mielekkään tekemisen pariin. Tutun hoitajan puhelu, vähän kuin kaverille juttelisi, tuo piristystä päivään ja poistaa turvattomuutta ja ahdistusta.

Asiakkaiden toimintakykyä ja selviytymistä arjen toiminnoista seurataan videovälitteisesti jokaisen käynnin yhteydessä. Yhdessä laaditaan tavoitteita, joita videopuhelun aikana toteutetaan esim. jumppa. Hoidon toteutumisesta ja asiakkaan toimintakyvystä kirjataan tiedot potilastietojärjestelmiin.

**Ravitsemus**

Videopuhelun aikana ohjataan asiakasta ravitsemuksen toteutumisessa esim. ruuan lämmittämisessä. Soittojen aikana voidaan tarkistaa videovälitteisesti asiakkaan jääkaappiin ja katsotaan mitä se sisältää. Ruokailua voidaan valvoa videokuvapuhelun aikana. Mikäli ravitsemuksen toteutumiseen liittyy haasteita, kuten asiakkaalla ei ole ruokaa mitä lämmittää, ollaan yhteydessä hoitavaan tiimiin kentällä.

**Hygieniakäytännöt**

Videokuvapuheluiden avulla seurataan asiakkaan ulkoista olemusta ja mikäli siinä huomataan erityistä, ollaan yhteydessä hoitavaan kotihoidon tiimiin. Videokuvapuhelun avulla ei voida valvoa peseytymistä. Mikäli asiakkaan kodissa on laiteasennuksen aikaan epäsiistiä, keskustellaan tästä hoitavan tiimin ja tarvittaessa asiakasohjauksen kanssa.

**Infektioiden torjunta**

Hygieniakoordinaattori Jaana Palosara, jaana.palosara@hyvaks.fi

Jokaiseen tiimiin on jaettu kirjalliset ohjeet, jotka Jyväskylän hygieniahoitaja on laatinut kotihoidon henkilöstölle. Hyvinvointialueen intrasivulta löytyy Sampo – ohjepankki, josta löytyy mm. infektiotautien hoitokartta, jossa informaatiota usean eri infektion hoitoon. Hygieniaohjeiden/ käytäntöjen päivittäminen on hyvinvointialueella kesken.

Asiakkailta palautuvat laitteet puhdistetaan valmistajien ohjeiden mukaisesti.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Mikäli etähoivan videokuvapuhelun aikana havaitaan terveydentilassa muutoksia, viestitetään asiakasta hoitavalle taholle huomiot joko puhelimitse tai potilastietojärjestelmän kautta. Kiireettömästä sairaanhoidosta välitetään viesti asiakkaan omalle sairaanhoitajalle kotihoidon tiimiin. Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa, ollaan yhteydessä hätäkeskukseen 112.

Henkilökunnan ensiaputaidot pidetään ajan tasalla hätäensiapukoulutuksilla kolmen (3) vuoden välein.

Mikäli etähoivan videokuvapuhelun aikana havaitaan asiakkaan suun terveydentilassa muutoksia, viestitetään asiakasta hoitavalle taholle huomiot joko puhelimitse tai potilastietojärjestelmän kautta.

**Lääkehoitosuunnitelma**

Etähoivan lääkehoitosuunnitelma on laadittu Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiseen lääkehoitosuunnitelman ja Ikääntyneiden palvelujen lääkehoitosuunnitelman pohjalta, jotka perustuvat STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen.

Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat lääkehoidosta ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään etähoivan yhteisessä sharepoint sivustolla. Etähoivan työntekijä päivittää lääkehoitolupansa viiden vuoden välein hyvinvointialueen ohjeen mukaan. Työntekijän on itse huolehdittava, että hänen lääkelupansa on ajantasainen. Lääkelupien seurannasta vastaa työntekijä ja palveluvastaava.

Kaikki etähoivan hoitajat perehtyvät yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina jos yksikössä tapahtuu oleellisia muutoksia. Etähoivassa ei käsitellä lääkkeitä, mutta valvotaan lääkkeiden antaminen joko dosetista tai lääkeautomaatista. Asiakas ottaa itse hänelle määrätyt ja annostellut lääkkeet ohjattuna.

Lääkeautomaattien hälytykset tulevat kunnista, joissa käytössä Lifecare potilastietojärjestelmä, etähoivaan Jyväskylän toimipisteeseen klo 7–20.45. Turvapalvelu ottaa vastaan lääkeautomaattien hälytykset klo 20.45–7. Etähoivan hoitaja perehtyy lääkeautomaatin hälytykseen ja voi tarvittaessa annostella lääkkeen asiakkaalle etänä. Asiakkaaseen otetaan yhteys puhelimitse ja jos asian hoitaminen ei onnistu puhelimitse niin ollaan yhteydessä kotihoidon tiimiin, joka käy tarkistamassa tilanteen. Hyvinvointialueella kunnissa, joissa on käytössä potilastietojärjestelmät Mediatri ja Pegasos lääkeautomaattien hälytykset menevät vielä kotihoidon tiimeihin.

**Monialainen yhteistyö**

Tärkeimmät yhteistyötahot ovat asiakkaan omaiset, kotihoidon tiimit, asiakasohjaus, turvapalvelu, kotiutustiimi ja kotikuntoutuksen työntekijät. Asiakkailla voi olla kontakteja myös sosiaalihuoltoon tai erikoissairaanhoitoon. Yhteystyötahojen kanssa pidetään yhteyttä puhelimitse, potilastietojärjestelmien kautta viestein tai kasvotusten keskustelemalla.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

**Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Hyvinvointialueella on ohjeet työtilojen terveellisyydestä ja sisäilmasta. Ohjeet löytyvät Polku- intrasta. Toimistotiloissa on mahdollista säätää sisäilman lämpötilaa ja ilmanvaihtoa sekä valaistusta. Työtuolit ovat säädettäviä ja hälytysten vastaanottajilla on käytettävissä sähkösäätöiset pöydät. Toimistossa pyritään välttämään melua.

**Henkilöstö**

Etähoivassa työskentelee pääasiassa lähihoitajia (25), vastaava sairaanhoitaja (1), hyvinvointiteknologiakoordinaattori (1) sekä palveluvastaava (1). Henkilöstöä rekrytoitaessa painotetaan kotihoidon kenttätyön tuntemusta.

Työvuoromuutokset pyritään hoitamaan ensisijaisesti yksikön sisäisesti. Tarvittaessa kysytään sijaista varahenkilöstöstä. Ulkopuolisia keikkasijaisia on muutamia, jotka ovat perehtyneet etähoivan toimintaan.

Etähoivaan rekrytoidaan lähihoitajia, joilla on kokemusta kotihoidosta tai muualta ikääntyneiden palveluista. Henkilöstöltä odotetaan hyviä tietoteknisiä valmiuksia ja hyviä vuorovaikutus- ja tiimitaitoja. Työntekijöillä täytyy olla hyvä ja selkeä suomen kielen taito, koska asiakkaiden kanssa kommunikoidaan videovälitteisesti. Kielitaito varmistetaan haastattelussa.

Etähoivan henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Yksiköllä on oma perehdyttämissuunnitelma. Yksikön perehdytyskansioita päivitetään ja täydennetään jatkuvasti toiminnan kehittyessä. Siihen tullaan liittämään maininta omavalvontasuunnitelmasta. Uusi työntekijä perehdytetään kokeneen työntekijän toimesta. Käytössä on perehtyjälle tarkastuslista perehdytettävistä asioista, jotka kuitataan, kun perehdytys on saatu. Esimies käy uusien perehtyjien kanssa läpi omavalvontasuunnitelman. Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen perehdytysjärjestelmä Intro ja se ollaan ottamassa käyttöön myös etähoivassa.

**Toimitilat**

Kaikissa kolmessa etähoivan toimipisteessä on omat erilliset soittohuoneet. Yhteiset tilat voivat olla jaettuja muiden tiloissa toimivien hyvinvointialueen yksiköiden kanssa kuten kotihoidon, turvapalvelun, kotiutustiimin- ja kotikuntoutuksen henkilöstö, toimistotiimi sekä esimiehiä. Yhteiset tilat ovat kaikkien käytettävissä ja neuvottelutilat varataan sähköisen kalenterin kautta. Etähoivan työntekijöillä on mahdollisuus etätyöhön. Etätyö edellyttää etätyösopimuksen tekemistä.

**Teknologiset ratkaisut**

Etähoivan videokuvapuhelu asiakkaalle toteutetaan tabletin kautta ja käytettävä ohjelmisto tulee OivaHealtin kautta. Ohjelmisto on nettiselainpohjainen.

Etähoivassa on käytössä kolmea erilaista lääkeautomaattia. Lääkeautomaateista kaksi käyttää koneellisen annosjakelun rullia ja yhteen jaetaan lääkkeet kippoihin.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Jokainen työntekijä suorittaa laiteajokortin ja päivittää osaamistaan.

Työntekijä täyttää hava-ilmoituksen, jos viallinen laite aiheuttaa vaaraa joko työntekijälle tai asiakkaalle. Vialliset tai rikkinäiset laitteet toimitetaan huoltoon ja otetaan pois käytöstä.

## 

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Etähoivassa on käytössä kolme eri potilastietojärjestelmää: Lifecare, Pegasos ja Mediatri. Perehtyminen potilastietojärjestelmiin ja niiden käyttöön on osa työntekijän perehdytystä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja tehtäviä ei kirjata päivittäin potilastietojärjestelmään vaan asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset. Hyvinvointialueelle ollaan päivittämässä kirjaamisohjetta. Kirjaaminen tehdään välittömästi asiakaskontaktin jälkeen ja viimeistään saman työvuoron aikana.

Työntekijä sitoutuu salassapitoon allekirjoittaessaan työsopimuksen. Perehdyttämisvaiheessa käydään palveluvastaavan johdolla läpi tietosuojaan ja henkilötietoihin liittyviä käytäntöjä. Palveluvastaava tai vastaava sairaanhoitaja seuraa satunnaisotannalla tiimin hoitajien kirjaamista varmistuakseen, että kirjaamiseen liittyviä ohjeistuksia noudatetaan. Tiimien jäsenet yhteisvastuullisesti seuraavat, että sovitut tehtävät tehdään ajallaan, esim. RAI toimintakykyarviointi ja hopasut. Mikäli tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyen huomataan poikkeama, puututaan keskustellen ja kerrotaan sekä neuvotaan oikea tapa toimia.

Henkilöstön tekee tietosuojaan liittyvä verkkokurssit kolmen vuoden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Esimiehen velvollisuus on seurata tietosuojan toteutumista ja valmistaa, että koulutusta järjestetään riittävän usein.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Keski-Suomen hyvinvointialue

Irma Latikka

PL 275, 40101 Jyväskylä?

p. 0400 147217

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hyvinvointialueella ohjeistukset ovat osittain vielä yhtenäistämättä. Ohjeistukset viedään henkilöstön tietoon sitä mukaa kun niitä valmistuu.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja muokataan saatujen palautteiden pohjalta.

Paikka ja päiväys 12.12.2023

Allekirjoitus Maarit Nieminen