**KOTIHOIDON KOORDINAATIOKESKUKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

SISÄLTÖ

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1](#_Toc685543905)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 1](#_Toc969599921)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2](#_Toc1355206589)

[4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 5](#_Toc558900791)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 13](#_Toc2068637832)

[6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 16](#_Toc498193754)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 19](#_Toc1933388223)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 21](#_Toc1671383968)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 23](#_Toc874632896)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 23](#_Toc1480547232)

##

## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja

**Hyvinvointialue:** Keski-Suomen hyvinvointialue Y-tunnus: 3221318–2

**Toimintayksikkö/palvelu**

Nimi: Koordinaatiokeskus, Kotihoidon etä- ja digipalvelukeskus

Katuosoite: Ohjelmakaari 10, 1. krs.

Postinumero: 40500 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Sijaintikunta yhteystietoineen: Ohjelmakaari 10, 1 krs., 40500 Jyväskylä

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Asiakasmäärä vaihtelee ja on jatkuvasti kasvussa. Turvapuhelin asiakkaita on n. 3600, etähoivan asiakkaita n. 450, lääkeautomaattiasiakkaita n. 590. Kotiutustiimin asiakkaita on Jyväskylän kaupungin alueen kotihoidon asiakkaat sekä kotiutuvat uudet kotihoidon asiakkaat.

Esihenkilö: Katja Kauppinen

Puhelin: 050-3118736 Sähköposti: katja.kauppinen@hyvaks.fi

##

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet koordinaatiokeskuksen työntekijät. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluvastaava Katja Kauppinen, katja.kauppinen@hyvaks.fi, p. 050-3118736

**Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Palveluvastaava huolehtii toiminnan muutosten yhteydessä, että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään vuosittain.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Ohjelmakaari 10, 1. krs. Ilmoitustaululla sekä yksikön teams-ryhmässä. Omavalvontasuunnitelmaa ei tällä hetkellä julkaista hyvinvointialueen verkkosivulla.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

**Toiminta-ajatus**

Koordinaatiokeskus on osa kotihoidon etä- ja digipalvelukeskusta, jossa toimii turvapalvelun hälytyskeskus, kotiutustiimi, koordinaatiohoitajat ja asentajat.

**Turvapalvelu** on tarkoitettu ikääntyneille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille kotona asumisen tueksi. Palvelun avulla asiakkaat saavat apua hätätilanteissa ympäri vuorokauden. Turvapalvelun avulla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan turvallista ja itsenäistä kotona selviytymistä. Palvelua tuotetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen asukkaille.

**Kotiutustiimin** tarkoituksena on tukea asiakkaan turvallista kotiutumista sekä selvittää asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta sairaalasta kotiutumisen jälkeen. Kotiutustiimin tavoitteena on yksilöllinen ja kiireetön kotiutustilanne sekä asiakkaan jatkohoidon toteutumisen varmistaminen. Kotiutustiimi toimii Jyväskylän alueella.

**Koordinaatiohoitajan** tarkoituksena on mm. optimoida kotihoidon yöhoidon käynnit, vastaanottaa lääkeautomaattien hälytykset ja ottaa vastaan laitetilaukset yhteistyökumppaneilta (etähoiva, lääkeautomaatti ja tulevaisuudessa turvapalvelu + lisälaitteet). Koordinaatiohoitaja toimii yhteyshenkilönä kotihoidon työntekijöille, asiakasohjaajille ja muille kotihoidon parissa työskenteleville, jotka tarvitsevat tukea teknologisten ratkaisujen käytössä.

**Asentajan** tarkoituksena on tukea asiakkaan turvallista kotona asumista teknologisten laitteiden avulla asentamalla erilaisia teknologisia laitteita asiakkaan käyttöön ja ohjaamalla heitä sekä omaisia niiden käytössä. Asentaja toimii myös kotihoidon henkilöstön kouluttajana ja arjen tukena.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

**Arvot:**

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

**Kohtaamme ihmiset ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti:**

**Turvapalvelun hälytyskeskuksessa** jokaiseen hälytykseen reagoidaan ja paneudutaan yksilöllisesti. Asioista puhutaan ymmärrettävästi eikä niitä jätetä puolitiehen. Mikäli hälytyksen sisältö vaati raportointia tai hälytyksen delegointia toiselle taholle, nämä hoidetaan huolella loppuun saakka. Asiakkaiden kanssa keskustellaan avoimesti ja annetaan heille aina mahdollisuus kertoa näkemyksiään.

**Kotiutustiimissä** ratkaisemme asiakkaan kotiutukseen liittyviä haasteita yksilöllisesti huomioiden asiakkaan omat voimavarat. Käyttäydymme ja toimimme niin, että asiakkaalle syntyy luottamus toimintaamme kohtaan. Asiakastilanteesta ja asiakkaan tarpeista riippuen työssä käytetään joustavasti erilaisia tapoja hyvän lopputuloksen saamiseksi.

**Koordinaatiohoitajat** paneutuvat jokaiseen yhteydenottoon yksilöllisesi ja asiat hoidetaan huolella loppuun saakka, siten että toiminta ja asioiden eteneminen on mahdollisimman ketterää ja avointa. Yhteistyökumppaneiden kanssa keskustellaan avoimesti hyvän lopputuloksen saamiseksi.

**Asentajat** huomioivat jokaisen asiakkaan yksilöllisesti ja hoitavat tarvittavan laitteen asiakkaalle. Asentaja opastaa asiakasta ja läheistä laitteen käytössä ja neuvoo mihin olla tarvittaessa yhteydessä, mikäli laitteen kanssa tulee ongelmia. Yhteistyökumppaneiden kanssa keskustellaan avoimesti hyvän lopputuloksen saamiseksi.

**Toimimme avoimesti yhteistyössä:**

Koordinaatiokeskuksessa teemme yhteistyötä asiakkaiden, sekä eri yhteistyöorganisaatioiden kanssa. Toimintaa ohjaa avoimuus. Asioista konsultoidaan kollegoita ja kuormittavat tilanteet puretaan tiimin kesken. Uutta teknologiaa kokeillaan avoimin mielin ja mahdollisiin epäkohtiin pyrimme tiimissä löytämään toimivampia ratkaisuja. Asiakkaiden, sekä yhteistyötahojen palautetta kuunnellaan ja palautteen pohjalta kehitetään palveluja vastaaman tarvetta parhaalla mahdollisella tavalla.

**Olemme luotettavia ja vastuullisia myös tuleville sukupolville**:

Koordinaatiokeskuksessa jokainen työntekijä toimii ammattitaitoisesti ja toimintamme perustuu tutkittuun tietoon. Otamme toiminnassamme huomioon ajantasaiset suositukset ja pidämme omaa ammattitaitoamme yllä työnantajan ja myös muiden tahojen tarjoamilla koulutuksilla. Kehitämme toimintaamme koko ajan ja olemme valmiita kokeilemaan erilaisia työhön liittyviä uusia toimintatapoja.

**Toimintaperiaatteet:**

**Turvapalvelun hälytyskeskus** vastaanottaa turvahälytyksiä joka päivä 24/7. Toiminta kattaa koko Keski-Suomen hyvinvointialueen. Hoidontarpeen arviointi tehdään puhelun perusteella. Turvapalvelun hälytyskeskus myös opastaa tarpeen mukana turvapuhelimen käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Vuorossa hoitajat ottavat vastaan turvahälytyksiä ja tarvittaessa välittävät käynnit turva-auttajille.

**Kotiutustiimi** toimii Jyväskylän alueella kotihoidon asiakkaiden turvallisen kotiutumisen toteuttajana arkisin klo 8.00–17.00. Kotiutustiimissä tehdään asiakastyötä ottaen huomioon asiakkaiden yksilölliset lähtökohdat, ikä ja sukupuoli, sekä kulttuuritausta. Työssä panostetaan hoidon jatkuvuuteen ja hyvään tiedonkulkuun, sekä tiiviiseen yhteistyöhön eri yhteistyötahojen kanssa. Näin pyritään varmistamaan hyvä hoito jokaiselle asiakkaalle.

**Koordinaatiohoitajat** työskentelevät joka päivä 7.00–21.30 välisenä aikana. Toiminta kattaa koko Keski-Suomen hyvinvointialueen. Koordinaatiohoitaja ottaa vastaan puheluita yhteistyökumppaneilta, opastaa ja auttaa teknologisen laitteiden käyttöönotossa sekä asiakastunnistamisessa. Koordinaatiohoitaja vastaanottaa lääkeautomaattihälytykset ja välittää tarvittaessa ne eteenpäin kotihoidon työntekijälle. Koordinaatiohoitaja optimoi säännöllisen kotihoidon asiakkaiden käynnit yöhoitajille ja ottaa vastaan uusien yöhoitoa tarvitsevien asiakkaiden käynnit sekä mahdolliset keskeytykset. Koordinaatiohoitaja vastaanottaa myös etähoivan asiakkaiden käyntien muutoksia sekä koesoitot uusien etähoivan asiakkaiden laitteista. Työssä panostetaan hoidon jatkuvuuteen ja hyvään tiedonkulkuun, sekä tiiviiseen yhteistyöhön eri yhteistyötahojen kanssa. Näin pyritään varmistamaan hyvä hoito jokaiselle asiakkaalle.

**Asentajat** työskentelevät arkisin klo 7.00–14.30 välisenä aikana. Toiminta kattaa koko Keski-Suomen hyvinvointialueen. Asentajat toimittavat kotihoidon tai asiakasohjaajan tilaamat laitteet (etähoiva, lääkeautomaatit, tulevaisuudessa turvapalvelu + lisälaitteet) asiakkaan kotiin ja opastavat niiden käytössä. Työssä panostetaan hoidon jatkuvuuteen ja hyvään tiedonkulkuun, sekä tiiviiseen yhteistyöhön eri yhteistyötahojen kanssa. Näin pyritään varmistamaan hyvä hoito jokaiselle asiakkaalle.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

**RISKIENHALLINTA**

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

**Lääkehoitoon ja muuhun asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit:**

**Turvapalvelun hälytyskeskuksessa** valvotaan yöaikaan Axitare-, Smila- ja Evondos -lääkeautomaattien toimivuutta ja hälytyksiä. Asiakkaiden lääkehoitoon liittyvät riskit ilmoitetaan Haitta- ja vaaratilanne ilmoituksella (Hava) Laatuportti järjestelmään. Äkilliset häiriöt PNC-järjestelmässä. Lääkeautomaattien häiriötilanteen prosessi on nähtävillä koordinaatiokeskuksessa. PNC-järjestelmän häiriötilanteen prosessi on nähtävillä turvapalvelun hälytyskeskuksessa.

**Kotiutustiimissä** kotiutustilanteessa varmistetaan lääkehoidon ajantasaisuus. Lääkelista tarkastetaan asiakas- ja potilastietojärjestelmästä, ei aiemmin tulostetuista lääkelistoista tai käsin kirjatuista ohjeista. Tarvittaessa pyydetään kotiuttavaa tahoa päivittämään lääkelista. Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä tehdään Haitta- ja vaaratilanneilmoitus (Hava) Laatuportti järjestelmään.

**Koordinaatiohoitaja sekä asentaja** ilmoittavat Lääkehoitoon liittyvistä riskeistä Haitta- ja vaaratilanneilmoitus (Hava) Laatuportti järjestelmään. Teknologisten apuvälineiden toimintaa valvotaan. Esimies tai vastaava sairaanhoitaja käsittelee ilmoitukset pikaisesti ja ne käydään läpi tiimipalavereissa.

**Kaltoinkohteluun tai epäasialliseen kohteluun** liittyvät riskit, joiden tunnistamiseen henkilöstöä koulutetaan. Koti- ja asumispalveluissa on neljä sosiaalityöntekijää erityistä tukea tarvitseville asiakkaille.

Havaittaessa työntekijän epäasiallista kohtelua joko asiakasta tai toista työntekijää kohtaan, kannustetaan rohkeasti puuttumaan. Palveluvastaava ottaa myös puheeksi epäasiallisen kohtelun, keskustelee tilanteesta sekä sopii jatkotoimenpiteistä.

**Muistisairaudet** saattavat aiheuttaa riskejä. Henkilökunnalla on mahdollisuus tehdä huoli-ilmoituksia. **Turvapalvelun hälytyskeskuksen** henkilökunnan tehtävänä on arvioida asiakkaan oman kertoman perusteella kodin olosuhteita ja ehdottaa muutoksia asiakasohjaukselle, kotihoitoon, läheiselle tai asiakkaalle, jos havaitsee riskejä. Turvateknologialla ja palveluiden lisäämisellä pyritään lisäämään asiakkaan kotona-asumisen turvallisuutta. Turvapalvelulla on tarjota asiakkaille ovihälyttymiä ja paikantavia GPS-rannekkeita, joilla pyritään lisäämään kotona-asumisen turvallisuutta.

Asiakkaan katoamisesta on kirjallinen ohje. Ensin pyydetään turva-auttajaa tarkastamaan asiakkaan asuintalo ja ympäristö. Jos asiakasta ei turvapalvelun toimesta löydetä, tehdään katoamisilmoitus poliisille. Katoamistilanteissa tiedotetaan omaisia, palveluvastaavaa, palvelupäällikköä ja palvelujohtajaa toimintatavan mukaisesti.

**Kotiutustiimin** henkilökunnan tehtävänä on tarkkailla asiakkaan kodin olosuhteita ja ehdottaa muutoksia asiakasohjaukseen, kotihoitoon, läheiselle tai asiakkaalle, jos havaitsee riskejä. Turvateknologialla ja palveluiden lisäämisellä pyritään lisäämään asiakkaan kotona-asumisen turvallisuutta ja esim. turvapalvelun tarpeen arviointi kuuluu työhön.

Mikäli **asentaja** havaitsee asiakkaan kotona epäkohtia, keskustellaan tästä asiakkaan kotihoidon tiimin kanssa tai asiakasohjauksen kanssa.

**Paloturvallisuus:** Koordinaatiokeskuksen työntekijät tekee yhteistyötä paloviranomaisten kanssa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa mahdollisista paloturvallisuusriskeistä. Ensisijaisesti työntekijät keskustelevat asiakkaan ja läheisen kanssa ja pyrkivät huolehtimaan asiakkaan turvallisesta asumisesta. Tarvittaessa henkilökunta voi tehdä vaarailmoituksen.

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

**Toimintaympäristön riskit**: Koordinaatiokeskuksen työntekijät käyvät säännöllisesti turvallisuuskävelyn, jossa käydään toimintatavat esim. tulipalon varalta. Koordinaatiokeskuksessa työ on pääsääntöisesti staattista toimistotyötä, joten työergonomiaan kiinnitetään huomiota ja sen toteutumista arvioidaan ja puutteita havaitessa niihin puututaan ja tarvittaessa konsultoidaan esim. työfysioterapeuttia.

Kotiutustiimin ja laiteasennuskäynneillä asiakkaan luokse riskinä voi olla mm. asiakkaan ja työntekijän ergonomia ja liikkuminen ahtaiden tilojen tai puutteellisten apuvälineiden vuoksi. Liikkumiseen sisältyviä riskejä ovat kolaritilanteet ja auton vikatilanteet. Asiakaskäynneillä noudatetaan hyvinvointialueen hygienia ohjeita, jolla pyritään suojaamaan hoitajaa sekä asiakasta. Puutteellisiin toimintatapoihin puututaan keskustelemalla asianomaisen henkilön kanssa.

**Tietosuojaan liittyvät:** Asiakkaiden tietosuojaan ja turvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa vähintään 3 vuoden välein Oppiportissa tietoturva- ja tietosuojakoulutukset.

Perehdytyksessä käydään läpi tunnusten käyttö ja niiden oikeudet. Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeudet on rajattu työtehtävän mukaisesti ja niiden käyttöä seurataan. Työntekijät sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen ja kirjallisista dokumenteista on selkeät hävittämisohjeet.

Työpuhelimien käyttö edellyttää erityistä huolellisuutta, sillä asiakastiedot kulkevat mobiilisti mukana. Asiakastietojen käsittelystä sähköpostilla on erilliset ohjeet. Hyvinvointialueella on käytössä turvaposti.

**Työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät:** Ulkopuolinen uhka, väkivaltatilanteet ja läheltä piti tilanteet. Työntekijöiden omaan turvallisuuteen liittyen työntekijät tekevät uhkatilanneilmoituksen työsuojeluun, jos työvuorossa tapahtuu uhkatilanne. Uhkatilanteeksi luokitellaan fyysisen väkivallan lisäksi huutaminen ja aggressiivinen käyttäytyminen sekä työntekijää mitätöivä kielenkäyttö. Työntekijöillä on käytössään GPS paikannin ja työntekijöitä edellytetään käyttämään GPS-kelloa työvuoron aikana. **Kotiutustiimin työntekijät ja** **asentajat** ajavat asiakaskäynneillä omilla autoillaan.

Toimistotyön uhkatilanteet ovat enimmäkseen sanallista uhkailua.

**Tiedonkulkuun liittyvät:** Tiedonkulkuun liittyvät riskit liittyvät mm. kirjaamisen tarkkuuteen ja ajantasaisuuteen, asiakasasioiden informointi eteenpäin kotihoidolle ja hoitajien huono tavoitettavuus. Tietoturvallinen viestintä tapa on potilastietojärjestelmien viestit, joita henkilöstön tulee lukea. Useiden tietojärjestelmien käyttö aiheuttaa tiedonkulun riskejä. Hoitajien vaihtuvuus ja puutteellinen perehdytys lisäävät riskejä.

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

**Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Koordinaatiokeskuksessa 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 tiimissä 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. Koordinaatiokeskuksessa on organisaation ohjeisiin pohjautuva oma lääkehoitosuunnitelma.

**Väkivalta- ja uhkatilanteiden** ilmoittamiseen ja ilmoitusten käsittelyyn on omat ohjeet Polku-Intrassa. Työntekijä informoi palveluvastaavaa ja täyttää hava-ilmoituksen Laatuportissa, josta se siirtyy palveluvastaavalle. Asia käsitellään tiimissä, tarvittaessa toimintatapoja muutetaan tai tarkennetaan ohjeita. Tarvittaessa asiakaskäynnit tehdään parityönä. Ajoittain korkean riskin tilanteissa turvapalvelu pyytää vartijan turvaamaan asiakaskäyntiä. Vartija ei osallistu hoitoon, eikä tule asiakkaan kotiin.

**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:**

Koordinaatiokeskuksen 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.

**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. Työntekijät 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 koordinaatiokeskuksen tiimien käytössä. 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.

Työntekijät suorittavat laiteajokortit niiden laitteiden osalta, joista on olemassa laiteajokortit (lääkeautomaatit).

**Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

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, turva- ja lisälaitteet) ohjeet

**Riskien tunnistaminen**

**Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilöstö voi ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilökunnan sisäiseltä internet sivulta löytyvällä lomakkeella: <https://portal.laatuportti.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. 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/ vastaavan sairaanhoitajan ja työyhteisön kesken tiimipalaverissa (joka kuukauden ensimmäinen tiimi) 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 koordinaatiokeskuksen työntekijöitä. 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.

**Tutustu myös STM:n julkaisuun**[**Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:**](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

**Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Pääsääntöisesti asiakasohjauksen tiimi tekee asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin. **Turvahälytysten vastaanottajilla** on lukuisia asiakkaita, joilla ei ole aiempaa hoitosuhdetta esim. kotihoitoon. Mikäli hälytyskeskuksessa havaitaan asiakkaalla palveluntarvetta, keskustellaan sekä asiakkaan, että mahdollisesti omaisten kanssa palveluntarpeen arvioinnista. Turvapalvelun hälytyskeskus hyödyntää kotihoidon tekemiä hoito- ja palvelusuunnitelmia arvioidessaan asiakkaan hoidon tarvetta ja vointia turvahälytyksen puhelun aikana. Mikäli turvapalvelun hälytyskeskus havaitsee, että hoito- ja palvelusuunnitelman tiedot eivät ole ajantasaisia, tästä ilmoitetaan kotihoitoon tai asiakasohjaajalle.

**Kotiutustiimillä** ei ole omia asiakkaita, joten kotiutustiimissä ei laadita hoito- ja palvelusuunnitelmia. Asiakasohjaaja ja kotihoito laativat hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. **Kotiutustiimin** käynneillä täydennetään asiakasohjaajan tekemää arviointia ja arvioidaan asiakkaan terveydentilaa sekä kokonaisvaltaista kotona pärjäämistä yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Tiedot kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään, jotta ne ovat kotihoidon käytettävissä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista tai päivittämistä varten. Kotiutustiimi käynnillään tarkastelee hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja vertaa sitä asiakkaan tilanteeseen kotiutumishetkellä.

**Koordinaatiohoitaja ja asentaja** eivät tee asiakkaistaan hoito- ja palvelusuunnitelmia. Tarvittaessa he ilmoittavat havaitsemistaan muutostarpeistaan kotihoitoon tai asiakasohjaajalle.

**Turvahälytysten vastaanottaja ja kotiutustiimi** hyödyntävät kotihoidon tekemiä mittareita, esim. FRAT, FROP, Hoito- ja palvelusuunnitelmaa, RAI-arviointia sekä Hoipis-lehdeltä saatavia hoitoisuuspisteitä, joiden pohjalta voidaan arvioida asiakkaan toimintakykyä. **Kotiutustiimissä** ei tehdä RAI-arviointeja.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Asiakkaita kohdellaan ystävällisesti sekä tasa-arvoisesti iästä, sukupuolesta, uskonnosta- tai kulttuuritaustasta riippumatta. Kunnioitamme asiakkaan omia toiveita, autamme ja tuemme asiakkaita siinä, mistä he eivät välttämättä itse suoriudu. Pyrimme siihen, että asiakas saisi asua mahdollisimman pitkään ja turvallisesti omassa kodissaan.

**Kotiutustiimi ja asentajat** työskentelevät asiakkaan kotona, missä itsemääräämisoikeus ja tahdonvapaus korostuvat entisestään. Asiakasta kuunnellaan ja annetaan vaikuttaa hänen omaan hoitoonsa liittyvissä asioissa turvallisuus huomioiden.  Hoidon ja palveluntarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan tahtoa kuunnellen ja kunnioittaen.

Rajoittamistoimia ei kotona ole käytössä. Mikäli asiakkaan terveys tai turvallisuus on selkeästi uhattuna, turvapalvelu on yhteydessä sekä omaisiin, että päivystävään lääkäriin. Päivystävä lääkäri viimekädessä tekee itsemääräämisoikeutta rajoittavat päätökset yhteistyössä ensihoidon, poliisin sekä turvapalvelun ja omaisten antamaan tilannekuvaan perustuen. Tapahtunut kirjataan tarkasti potilastietojärjestelmään.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Hoitaja ilmoittaa havaitsemastaan kaltoinkohtelusta palveluvastaavalle. Jos on kyseessä asiakkaan omaisen suunnasta tapahtuva kaltoinkohtelu, niin asiasta tulee aina ilmoittaa myös asiakas- ja palveluohjaukseen, sekä kiireellisissä tapauksissa sosiaalipäivystykseen. Kun hoitaja epäilee kaltoinkohtelua, kirjaamiseen on kiinnitettävä huomiota. Kirjaamisen on oltava tarkkaa, mutta pysyteltävä tosiasioissa ei tulkinnoissa.

Työyhteisössä kannustetaan jokaista rohkeasti puuttumaan heti havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun.

Asiakkaan ammatillinen ja kunnioittava kohtaaminen on lähtökohta. Työkavereiden velvollisuus on puuttua epäasialliseen käytökseen, kuten myös kotikäynnillä havaittuun epäasialliseen käytökseen.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan keskustelemalla työntekijän, asiakkaan ja omaisen kanssa. Mikäli tämä ei tyydytä tai asiakas ei halua keskustella asiasta hoitajan ja/tai koordinaatiokeskuksen palveluvastaavan kanssa, ohjataan asiakas tekemään palvelun laatuun liittyvä ilmoitus tai muistutus.

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

**Asiakkaan osallisuus**

Koordinaatiokeskuksen toimintaa kehitetään asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden kautta tulleiden palautteiden perusteella. Asiakaspalautetta työntekijöille saavat puheluiden, hälytyspuheluiden ja asiakaskäyntien yhteydessä. Koordinaatiokeskuksen palveluvastaava vastaanottaa palautetta puhelimitse asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta.

Hyvinvointialueen Anna palautetta -verkkosivuilla on linkki Laatuportin palautelomakkeeseen. Palautteen voi osoittaa tietylle palveluyksikölle tai yleisenä/ muuna palautteena.

Asiakaskokemus ja palaute -yksikkö vastaa muun muassa asiakaspalautejärjestelmistä, tiedonkeruukanavista, kerätyn palautetiedon analysoinnista ja jalkauttamisesta yksiköihin. Asiakaspalautteita käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa voidaan käyttää myös koulutustarpeita arvioitaessa.

**Asiakkaan oikeusturva**

**Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

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 sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

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.

Koordinaatiokeskusta 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.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Vastine pyritään antamaan viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

**Turvapalvelun hälytyskeskuksen** hoitajat tukevat ja auttavat asiakasta niissä toiminnoissa, joihin asiakkaan oma toimintakyky riittää. Tämä tarkoittaa sitä, että hoitaja voi sanallisesti ohjata asiakasta myös turvapuhelimen välityksellä. Päivittäiset toiminnat omatoimisesti ovat toimintakykyä ylläpitäviä. Toimintakyvyssä esiintyneet muutokset ovat tärkeä tuoda esille. Nämä huomiot voivat tulla joko turvapalvelun hoitajalta, asiakkaalta tai hänen omaiseltaan. Turvapalvelun hälytyskeskuksen hoitajat voivat olla myös fysioterapeuttiin yhteyksissä, mikäli havaitsevat että jokin apuväline voisi auttaa arjessa selviytymiseen ja edistää kotona pärjäämistä.

**Kotiutustiimin ja asentajan** käynneillä huomioidaan asiakkaan omat voimavarat. Asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä hyvinvointia edistetään keskustelemalla asiakkaan kanssa, sekä kannustamalla ja rohkaisemalla. Käynneillä kiinnitetään huomiota, että asiakas on oikeiden palveluiden piirissä.

**Ravitsemus**

Mikäli **turvahälytyskeskuksen työntekijällä** herää huoli ravitsemuksen puutteellisuudesta, välitetään tieto ravitsemuksesta vastaavalle taholle. Asiakasta kannustetaan monipuoliseen ruokavalioon.

**Kotiutustiimi** käynneillä kiinnitetään huomiota asiakkaan ravitsemukseen ja nesteen saantiin. Huolehditaan ateria- ja kauppapalvelusta. Varmistetaan, tarvitseeko asiakas ohjausta aterian lämmittämisessä ja ruokailemisessa. Tarvittaessa lisätään kotihoidon käyntejä riittävän ravitsemuksen turvaamiseksi.

**Hygieniakäytännöt**

Kaikilla asiakkaiden luona työskentelevillä hoitajilla tulee olla voimassa oleva hygieniapassi. Jokainen hoitaja on vastuussa omasta hygieniastaan liikkuessaan asiakkaan luota toiselle. Hoitajat käyttävät käsidesiä ja tarvittaessa myös suojakäsineitä, maskia tms. suojautumisen välineitä.

Noudatetaan aseptiikkaa ja toimitaan laadittujen toimintaohjeiden mukaisesti. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käsitellään myös henkilökohtaisen hygienian merkitys käsihygienian lisäksi. Aseptiikka huomioidaan työskennellessä ja asiakasta hoitaessa esim. haavanhoidossa tai lääkkeen antamisessa.

Yksikön siivouksesta ja jätehuollosta vastaa kiinteistön siivouspalvelu. Yksikön työntekijät myös itse huolehtivat siisteydestä ja jätehuollosta tarpeen mukaan.

Pyykkihuoltoa ei yksikössä järjestetä, omat työvaatteet työntekijät pesevät itse kotona.

**Infektioiden torjunta**

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

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, josta informaatiota usean eri infektion hoitoon.

Henkilöstö saa influenssarokotteen virallisen rokotusohjelman mukaisesti vuosittain, suojaamaan itseä ja asiakkaita epidemian aikana.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

Kiireettömästä sairaanhoidosta välitetään viesti asiakkaan omalle sairaanhoitajalle, tai asiakas- ja palveluohjaukseen, mikäli asiakkaalla ei ole kotihoidon palveluja.

Mikäli hoitajat kokevat tarpeelliseksi, konsultoivat he tarvittaessa päivystävää lääkäriä tai kotisairaalaa. Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoitoa, pyydetään hätäkeskuksesta myös ensihoito paikalle.

Henkilökunta osallistuu hätäensiapukoulutuksiin säännöllisesti, vähintään 3 vuoden välein.

Äkillisessä kuolemantapauksessa hoitaja soittaa 112 ja jää odottamaan jatko-ohjeita tapauskohtaisesti. Poliisi ottaa yhteyttä läheiseen, jollei läheinen jo ole tapahtumapaikalla.

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Koti- ja asumispalveluiden palvelualueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu hyvinvointialueen yhteisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta, joka perustuvat STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Koordinaatiokeskuksen lääkehoitosuunnitelma tehdään koti- ja asumispalveluiden pohjalle. Palveluvastaava ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma tallennetaan Sampo-ohjepankkiin sekä yksikön yhteiselle teams-alustalle.

Lääkehoidosta vastaa palveluvastaava yhdessä yksikköön nimetyn lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Koordinaatiokeskuksen työntekijä päivittää lääkehoitolupansa viiden vuoden välein. Työntekijän on itse huolehdittava, että hänen lääkelupansa on ajantasainen. Lääkelupien seurannasta vastaa työntekijä ja palveluvastaava.

**Monialainen yhteistyö**

Asiakkaiden hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaan. Koordinaatiokeskuksen moniammatillisen yhteistyön kannalta keskeiset yhteistyötahot ovat;

Keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu, kotihoito, asiakas- ja palveluohjaus, omaiset, ensihoito, sosiaalipäivystys, SAS-työryhmä, asiakasta kotiuttava taho (esim. vuodeosastot), päivystävä lääkäri, kotisairaala, etähoiva, kotihoidon fysioterapeutit. Lisäksi tärkeitä yhteistyötahoja ovat myös Avarn-vartijapalvelu, Tunstall, Navigil ja ICT-palvelut, Tamro, Axitare, Evondos ja Oiva health.

Tiedonkulku toteutetaan joko viestein potilastietojärjestelmän kautta tai puhelimitse.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

**Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Toimistotiloissa on mahdollista säätää sisäilman lämpötilaa ja ilmanvaihtoa sekä valaistusta. Työtuolit ovat säädettäviä ja hälytysten vastaanottajilla on käytettävissä sähkösäätöiset pöydät. Toimistoissa pyritään välttämään melua.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Uuden henkilöstön rekrytointi tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun kautta. Uusien työntekijöiden on mahdollisuus olla yhteydessä myös suoraan palveluvastaavaan. Koordinaatiokeskuksen vakituinen työntekijä on mukana uusien työntekijöiden haastatteluissa ja arvioi palveluvastaavan kanssa yhteistyössä työnhakijan pätevyyttä työhön. Arviointi jatkuu vielä koeajan. Kelpoisuusvaatimukset ammattiryhmittäin, sairaanhoitajilta vaaditaan sairaanhoitajan ja lähihoitajilta lähihoitajan tutkinto.

Rekrytoinnissa varmistetaan riittävä kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito sekä myönteinen asenne teknologiaa kohtaan ja riittävät tietotekniset taidot. Koordinaatiokeskuksen työntekijän tulee sietää työssään keskeneräisyyttä sekä omata hyvä paineensietokyky, sekä kyky olla mukana kehittämässä uutta toimintamallia. Hälytyskeskuksessa työskentelevällä tulee edellä mainittujen taitojen lisäksi olla osaaminen hoidontarpeen arvioinnista.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uudelle työntekijälle nimetään kaksi perehdyttäjää, mutta perehdytys on kaikkien koordinaatiokeskuksen työntekijöiden vastuulla. Uuden työntekijän perehdytykseen on koordinaatiokeskuksessa laadittu listaus toiminnan eri osa-alueista. Listauksen avulla perehtyvän työntekijän on helppo seurata, mihin hän on jo perehdytyksen saanut.

Palveluvastaava perehdyttää henkilöstöhallinnollisiin ja organisaation asioihin.

Ensiapukoulutus ja tietoturvakoulutukset suoritetaan kolmen vuoden välein. Lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein ja lääkehoidon koulutukseen voi käyttää työaikaa erillisen ohjeen mukaan. Koulutuksen ja osaamisen hallinnan järjestelmä Juuressa on hyvinvointialueen sisäisiä koulutuksia, joihin työntekijöitä kannustetaan osallistumaan kiinnostuksensa mukaan.

**Toimitilat**

**Tilojen käytön periaatteet**

Koordinaatiokeskuksen toimistotilat on suunniteltu niin, ettei asiakkaiden yksityisyyssuoja pääse vaarantumaan. Toimitilat ovat lukkojen takana. Koordinaatiokeskus on oma tilansa ja asiakaspalvelu toimintayksikössä tapahtuu eri tilassa.

**Teknologiset ratkaisut**

**Turvapalvelun hälytyskeskus** valvoo turvapuhelinten toimintaa reaaliajassa verkkosivuston kautta. Turvapuhelimet ovat akkuvarmennettuja, joten toimivat sähkökatkon aikana. Turvapuhelimeen on mahdollista liittää lisälaitteita, joita on ajastettu ovihälytin, palo- ja savuvaroitin, häkähälytin, kaatumisanturi sekä vammaispainike.

Paikantava GPS-ranneke on käytössä asiakkailla ja henkilökunnalla. Koordinaatiokeskuksen henkilökunnalla on asiakaskäynneillään mukana GPS-ranneke. Paikantava GPS-ranneke on käytössä myös muiden yksiköiden henkilökunnalla kotikäynneillä, josta voi tarvittaessa ottaa yhteyden turvapalveluun ja turvapalvelun henkilökunnalla on mahdollisuus paikantaa hoitajan sijainti.

Asiakkaille tarkoitetut GPS-rannekkeet antavat hälytyksen turvapalveluun, jos asiakas ylittää ennalta määritellyn maantieteellisesti määritellyn alueen. Alue määritellään palvelua aloitettaessa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Aluerajausta on mahdollista muuttaa tarvittaessa.

Hälytyskeskuksen hälytysjärjestelmä toimii kahdella eri palvelimella, jos toiseen tulee häiriö, siirtyy toiminta toiselle palvelimelle. Hälytyksiä keskuksessa pystytään vastaanottamaan kolmelta eri työasemalta. Yhden työaseman kone on akkuvarmennettu, jos tulee sähkökatkos, niin järjestelmä toimii hetken aikaa ilman verkkovirtaa. Varalla on myös kannettava tietokone mobiiliyhteydellä, jonka kanssa voidaan tarvittaessa evakuoitua lähimmän kotihoidon tiloihin.

**Koordinaatiokeskuksen hoitajat** tekevät koesoitot uusi etähoivan asiakkaille. Etähoivan videokuvapuhelu asiakkaalle toteutetaan tablettien kautta ja käytettävä ohjelmisto tulee Oiva Healthin kautta. Ohjelmisto on nettiselainpohjainen. Tabletin akun ollessa täynnä sähkökatkon tullessa, akku kestää laitteissa noin kaksi tuntia.

Koordinaatiokeskuksessa on käytössä kolmea erilaista lääkeautomaattia. Lääkeautomaateista kaksi käyttää koneellisen annosjakelun rullia ja yhteen jaetaan lääkkeet kippoihin. Jokaisessa laitteessa on akku ja laitteet toimivat 24 h ilman sähkövirtaa akun ollessa täynnä sähkökatkon tullessa. Lääkeautomaattien häiriötilanteista kuvattu prosessi sivulla 6.

Gillie.io on nettiselaimen kautta toimiva järjestelmä, johon lääkeautomaattihälytykset tulevat. Jos Gillieen tulee jokin häiriötilanne ja lääkeautomaattihälytykset eivät mene läpi Gillieen, hälytykset siirtyvät koordinaatiokeskuksen robottipuhelimeen.

Koordinaatiokeskuksella on käytössään puhelinlinja sekä kotiutustiimillä on käytössään oma puhelinlinjansa. Puhelinlinjan vikatilanteissa yhteys ICT-asiakaspalvelun kiireelliseen tukeen.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

**Kotiutustiimin** käytössä olevat mittarit ja hoitolaitteisto tarkastetaan ja huolletaan säännöllisin väliajoin.

Lääkeautomaattien huolloista ja toiminnasta huolehtivat koordinaatiokeskuksen lisäksi laitetoimittajat.

Työntekijä täyttää hava-ilmoituksen, jos viallinen laite aiheuttaa vaaraa joko työntekijälle tai asiakkaalle. Vialliset tai rikkinäiset laitteet toimitetaan huoltoon ja otetaan pois käytöstä. Lääkinnällisten laitteiden vakavista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle.

Jokainen työntekijä suorittaa laiteajokortin ja päivittää osaamistaan.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

**Asiakastyön kirjaaminen**

Koordinaatiokeskuksessa on käytössä kolme eri potilastietojärjestelmää: Lifecare, Pegasos ja Mediatri. Perehtyminen potilastietojärjestelmiin ja niiden käyttöön on osa työntekijän perehdytystä.

Kokeneemmat koordinaatiokeskuksen työntekijät perehdyttävät uudet työntekijät kirjaamiseen. Polku-intraan ollaan rakentamassa asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjaamisesta ohjesivustoa.

Koordinaatiokeskuksessa asiakastietoja ei pidetä näkyvillä. Jokainen työntekijä kirjaa tehdyt käynnit omilla tunnuksillaan, eikä asiakastietoihin pääse käsiksi ilman henkilökohtaisia tunnuksia.

Mihinkään työntekijöiden omaan sosiaaliseen mediaan ei julkaista kuvia, tekstejä tai mitään asiakastietoja tai mistä asiakkaan voisi tunnistaa. Työ- tai asiakas asioista ei myöskään keskustella työympäristön ulkopuolella, eikä asiaankuulumattomille tahoille.

Salaamattomalla sähköpostilla ei lähetetä asiakkaiden nimillä mitään tietoja, hyvinvointialueella on käytössä turvaposti.

Asiakkaiden paperit säilytetään asianmukaisesti niille järjestetyssä ja lukitussa tilassa.

Asiakastietoja luovutetaan ainoastaan niille tahoille ja viranomaisille, jotka ovat vaikuttamassa asiakkaan kokonaisvaltaiseen ja turvalliseen hoitoon, kuten esimerkiksi kotihoito, asiakkaan omat yhteyshenkilöt ja asiakas- ja palveluohjaus.

Asiakkaiden tietoja sisältävät paperit/tulosteet laitetaan tietosuojakeräykseen.

Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutus suoritetaan säännöllisesti ja uudet työntekijät suorittavat koulutuksen työsuhteen aluksi.

Pidempään työssä olleet työntekijät perehdyttävät uudet työntekijät/harjoittelijat toimimaan olemassa olevien käytäntöjen mukaan. Näihin myös erilliset perehdytyslomakkeet, joka täytetään yhdessä esimiehen ja perehdyttäjän kanssa.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Keski-Suomen hyvinvointialue

Irma Latikka

sähköpostiosoite: tietosuoja@hyvaks.fi

puh. 0400 147217

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä X [ ]  Ei [ ]

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

     \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

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

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

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus