# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

[**LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE** 1](#_Toc121822180)

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1](#_Toc121822181)

[2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 3](#_Toc121822182)

[3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 4](#_Toc121822183)

[4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 5](#_Toc121822184)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9](#_Toc121822185)

[6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 14](#_Toc121822187)

[7 ASIAKASTURVALLISUUS 19](#_Toc121822188)

[8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 25](#_Toc121822189)

[9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 27](#_Toc121822190)

[10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 27](#_Toc121822191)

##

## **1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja Hyvinvointialue:

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus: 3221318–2

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu

Katuosoite: Ohjelmakaari 10, 1. krs.

Postinumero: 40500 Postitoimipaikka: Jyväskylä

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

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu tarjoaa kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen yöaikaista säännöllistä ja tilapäistä hoitoa ja/tai ympärivuorokautista turva-auttajapalvelua pääosin asiakkaan kotona tuotettuna palveluna.

 Säännöllisen yöhoidon asiakasmäärä on noin 130 ja turva-auttajapalvelun asiakasmäärä on noin 3400. Jämsän liityttyä toimintaan syyskuussa 2024 asiakasmäärä on noin 3800.

Esihenkilö: Tiina Tuohimetsä, palveluvastaava

Puhelin: 0401375087

##

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat palveluvastaava, vastaavat sairaanhoitajat sekä yksikön työntekijät. Laadinta- ja päivitysvaiheessa vaiheessa tehtävään riskiarviointiin osallistuu yksikön työntekijöistä koottu moniammatillinen työryhmä. Suunnittelussa otetaan huomioon aiemmin saatu asiakaspalaute ja Laatuportti-ilmoitukset. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään ja on mahdollisuus kommentoida sekä kehittää tiimipalavereissa. Aktiiviseen osallistumiseen kannustetaan. Jokaisella työntekijällä on vastuu perehtyä omavalvontasuunnitelmaan, vahvistaa se lukukuittauksella sekä toteuttaa sitä. Jatkossa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen ja/tai työturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa:

Palveluvastaava Tiina Tuohimetsä

Puhelin: 0401375087

Sähköposti: tiina.tuohimetsa2@hyvaks.fi

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 ja toimintaperiaatteet**

Kotihoidon ydinprosessin tavoitteena on tukea asiakkaan elämänlaatua, omatoimisuutta, osallisuutta, terveyttä ja toimintakykyä hänen omassa kodissaan silloin kun asiakkaan toimintakyky on heikentynyt. Pyrkimyksenä on mahdollistaa ja varmistaa turvallinen asuminen mahdollisimman pitkään hänen omassa kodissaan toimintakyvyn heikentymisestä huolimatta.

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu tarjoaa kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen yöaikaista säännöllistä ja tilapäistä hoitoa ja/tai ympärivuorokautista turva-auttajapalvelun tukea, iästä riippumatta, kotona asumiseen ja arjessa selviytymiseen, alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi koko Keski-Suomen Hyvinvointialueen laajuudelle. Palvelua tuotetaan pääosin asiakkaan kotona tai yhteisöllisessä asumisessa tehtävinä käynteinä. Yöaikainen etähoivakokeilu on vasta aloitettu. Turva-auttajapalvelulle ohjautuu myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta pääosin ikääntyneiden kansalaisten nostotehtäviä.

Palvelujen myöntäminen tapahtuu yksilöllisen palveluntarpeen selvittämisen perusteella yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelun myöntämistä ohjaavat Keski-Suomen palvelujen myöntämisen perusteet ja erityisesti kotihoidon yöaikaista hoitoa ja turva-auttajapalvelua koskevat perusteet. Palveluja toteutetaan yksilöllisesti laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Kotihoidon yöhoito toimii Keski-Suomen hyvinvointialueella hallinnollisesti keskitettynä, kuutena alueellisena tiiminä. Kotihoidon yöhoito hoitaa alueensa säännölliset ja sovitut kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen yökäynnit. Turva-auttajapalvelu toimii kolmena tiiminä. Turva-auttajapalvelu toimii kentällä toteuttaen turvahälytyskeskukseen tulleiden hälytysten perusteella tarpeellisiksi arvioidut käynnit.

Yksikön henkilöstö koostuu perushoitajista, lähihoitajista, sairaanhoitajista, kahdesta vastaavasta sairaanhoitajasta ja palveluvastaavasta. Yksikössä on 54 vakituista työntekijää. Alueesta ja asiakasmääristä riippuen tehtäviä hoidetaan vaihtelevilla vuorovahvuuksilla.

**Arvot**

Keski-Suomen hyvinvointialueen arvot ovat: Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti, toimimme avoimesti yhteistyössä ja olemme luotettavia sekä vastuullisia. Arvojen ja toimintaperiaatteiden määrittäessä kotihoidon yöhoidon ja turva-auttajapalvelun palveluita, asiakkaalla on mahdollisuus elää omannäköistään arkea turvallisesti omassa kodissaan:

Ihmislähtöinen ja yhdenvertainen kohtaaminen

Ihmislähtöinen ja yhdenvertainen kohtaaminen tarkoittaa yksilöllistä ja kokonaisvaltaista otetta. Jokainen palvelutapahtuma on uusi kohtaaminen, jossa toimitaan avoimesti, ymmärrettävästi, arvostavasti ja ammatillisesti. Asiakkaan mielipide huomioidaan ja hänen kotiansa kunnioitetaan. Tarvittavasta jatkohoidosta ja tiedon siirtymisestä huolehditaan.

Avoin yhteistyö

Avoin yhteistyö on toiminnan läpinäkyvyyttä ja vuorovaikutteisuutta yhdessä asiakkaan, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa. Tuemme asiakkaan osallisuutta. Kotihoidon yöhoito ja turva-auttajapalvelu toimivat arjessa toisiaan auttaen kokonaistilanne huomioiden. Yhteistyössä, osana kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen kokonaisuutta, korostuu laadukas viestintä, sen riittävyys, asiakaslähtöinen kirjaaminen ja toimivat viestintäkanavat. Olemme avoimia uusille ajatuksille ja osallistumme kaikki uuden toiminnan kehittämiseen tuoden havaintojamme, arviointejamme ja ehdotuksiamme avoimesti esiin sekä käytämme osaamistamme ja palautteita kehittämistyön tukena.

Vastuullisuus

Tarjoamme ja järjestämme oikea-aikaisia, saavutettavia ja vaikuttavia palveluita, joissa toteutuu turvallinen, oikeudenmukainen ja luotettava hoiva ja palvelu. Toimimme ammattitaitoisesti ja toimintamme perustuu tutkittuun tietoon. Hyväksymme uuden teknologian osaksi työtehtäviämme. Otamme toiminnassamme huomioon ajantasaiset suositukset ja pidämme omaa ammattitaitoamme yllä työnantajan ja myös muiden tahojen tarjoamilla koulutuksilla. Ammattitaitoaan ylläpitävä henkilökunta antaa asiakkaalle luotettavan kuvan palvelusta nyt ja myös tulevaisuudessa.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

**4.1 RISKIENHALLINTA**

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen:

**4.1.1.Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit:**

**Lääkehoitoon liittyvät riskit.** Lääkehoidon toteutus ja osaaminen: Lääkitysturvallisuutta ohjaa hyvinvointialueen kolmiportainen lääkehoitosuunnitelma. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan lukukuittauksin. Lääkehoitoon liittyviä riskejä vähennetään ajantasaisella lääkehoidon osaamisella ja osaamisen varmistamisella lääkelupakäytännöin. Lääkehoitoon liittyvät riskit ja lääkehoidon poikkeamat ilmoitetaan Laatuportti- järjestelmällä. Työntekijöiden lääkelupien ajantasaisuudesta vastaavat työntekijä itse, vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Toiminnan laajuudesta johtuen lääkelupiin liittyviä tenttejä ja näyttöjä on sovittu tehtäväksi myös kotihoitojen tiimeissä yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

**Viive**. Turva-auttajapalvelulla ei ole lakisääteistä vasteaikaa, mutta asiakkaan etu on mahdollisimman nopea palvelu. Turva-auttajatyön akuuttiluonteisuus ja ennakoimattomuus voivat aiheuttaa tilanteen, jossa yhtäaikaisia hälytyksiä on useita. Tarvittaessa apua voidaan pyytää kotihoitojen tiimeistä tai viereisen alueen turva-auttajalta viiveen lyhentämiseksi. Näitä tilanteita koordinoi yhteistyötahona turvahälytyskeskus. Mikäli asiakkaan vointi edellyttää kiireellistä hoitoa, paikalle tulisi ohjautua tällöin ensisijaisesti ensihoito. Viiveiden osalta seurataan asiakaspalautteita ja Laatuportti-ilmoituksia. Yksikössä myös toteutetaan viiveseurantaa.

**Laiteturvallisuus.**

Laitteissa esiintyvistä vioista tai toimintahäiriöistä tulee ilmoittaa välittömästi palveluvastaavalle, tehdä laatuportti-ilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus Fimeaan. Keskitetyssä yöhoidossa on laiteturvallisuuteen liittyen nimetty kaksi koulutuksen käynyttä laitevastaavaa. Yksikön käyttöön siirtyi laitteita ja tarvikkeita eri kotihoitojen yksiköistä. Lääkinnälliset laitteet on yksikössä listattu ja puuttuvia laitekortteja laaditaan. Laitenäyttöjen suorittaminen on aloitettu.

Yöaikainen hoito vastaa yövuoron aikana tulleista lääkerobottihälytyksistä. Yöaikaista etähoivaa kokeillaan ja sen odotetaan laajenevan jatkossa. Henkilöstöä on koulutettu sekä etähoivaan että lääkerobottien käyttöön. Lääkerobottien toimivuuteen liittyvät häiriöt sekä yöaikaista etähoivaa koskevat häiriöt ja ongelmat hoidetaan vaihtamalla tarvittaessa käynti asiakkaan luona tehtävään tarkastuskäyntiin. Näiden käyttöön liittyvistä teknisistä ongelmista ilmoitetaan ao. yksikköön.

**Avainhallinta**. Usean kotihoidon alueella sekä yöaikana yhteisöllisen asumisen yksiköissä tapahtuva toiminta edellyttää ajantasaisia avaintietoja ja avainten saatavuutta, jotta asiakkaan käynti voidaan toteuttaa ajallaan, ilman turhaa viivettä. Asiakkaiden avaimia säilytetään alueesta riippuen koodatuissa avainbokseissa tai lukituissa kaapeissa kotihoidon toimistoissa tai turvapalvelun tiloissa. Mikäli asiakkaalla on sekä kotihoidon että turva-auttajapalvelut, asiakkaan tulee toimittaa molemmille palveluille omat avaimet viiveettömän sisäänpääsyn varmistamiseksi tai vaihtoehtoisesti asiakkaalle asennetaan avainboksi. Asiakkaiden avainboksien numerokoodit löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä ja turva-asiakkaiden vastaavat tiedot turvahälytyspalvelutuottajan tiedoista tai asiakas- ja potilastietojärjestelmästä. Tämä selkeytyy jatkossa, kun turvahälytyksille saadaan yksi yhteinen palveluntuottaja ja asiakas- ja potilastietojärjestelmä yhtenäistyy hyvinvointialueella.

Toimistoja koskevat tiedot ovat saatavissa aluekohtaisissa sähköisissä tiedostoissa, joihin on pääsy yksikön työntekijöillä. Avaintietojen ajantasaisuus on kotihoitojen ja yhteisöllisen asumisen tiimien vastuuhenkilön vastuulla. Heillä on pääsy tiedostoihin tietojen päivittämistä varten. Tietojen päivittämistä ei tule tehdä esimerkiksi sähköpostiviestein tietoturvallisuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Avainten saatavuuteen liittyvät poikkeamat ilmoitetaan Laatuportissa ja kohdennetaan vastuuyksiköihin.

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

Perehdytyksessä käydään läpi tunnusten käyttö ja niiden oikeudet. Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeudet on rajattu työtehtävän mukaisesti ja niiden käyttöä seurataan. Keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun työntekijöillä on laajoja oikeuksia useisiin järjestelmiin ja sovelluksiin, koska toiminta-alueet ovat tavanomaista laajemmat. Työntekijät sitoutuvat työsopimuksessaan vaitiolovelvollisuuteen ja kirjallisista dokumenteista on selkeät hävittämisohjeet.

Työpuhelimien ja kannettavien tietokoneiden käyttö edellyttää erityistä huolellisuutta, sillä asiakastiedot kulkevat mobiilisti mukana. Asiakastietojen käsittelystä sähköpostilla on erilliset ohjeet. Hyvinvointi-alueella on käytössä turvaposti.

**Tiedonkulkuun liittyvät riskit.** Tiedonkulkuun liittyvät riskit liittyvät mm. kirjaamisen tarkkuuteen ja ajantasaisuuteen, tarpeellisten asiakasasioiden siirtymiseen kotihoidon tiimeistä esimerkiksi yöhoidon keskitettyyn toiminnanohjaukseen, yksikön hoitajille sekä asiakasasioiden informointiin eteenpäin kotihoidolle. Kirjaamisessa noudatetaan koti- ja asumispalveluiden kirjaamisohjeistusta. Nämä on lähetetty työntekijöille luettavaksi, käsitelty tiimipalaverissa ja löytyvät myös yksikön Teams-kanavan tiedostoista. Turva-auttajapalvelun osalta on käytäntönä, että kaikista käynneistä tulee tehdä asianmukaiset kirjaukset ja mikäli asiakas on kotihoidon asiakas, turvakäynneistä ollaan tarvittaessa yhteydessä erikseen puhelimitse kotihoitoon. Myös kotihoitojen tiimeissä kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja riittävän kuvaavaa, jotta yöhoidon ja turva-auttajapalvelun hoitajat voivat kirjausten perusteella olla selvillä asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuneista mahdollisista muutoksista.

 Tietoturvallinen viestintätapa on viestit potilastietojärjestelmien sisällä, joita henkilöstön tulee lukea. Myös puhelimitse tai turvapostia käyttämällä voidaan tietoturvallisesti viestiä. Onerva-hoivaviestintää käytettäessä, on tietoturvan näkökulmasta kiinnitettävä huomiota siihen, että sillä ohjataan tarkastamaan asiakasta koskevia tietoja asiakas- ja potilastietojärjestelmässä. Sillä ei tule suoraan viestiä asiakkaan henkilö- tai tunnistetietoja tai suoraan terveyteen liittyvää informaatiota.

Toiminnan laajuudesta johtuvien useiden tietojärjestelmien käyttö aiheuttaa tiedonkulun riskejä. Tämä aiheuttaa eri järjestelmiin liittyviä osaamishaasteita. Työntekijöille on järjestetty tietojärjestelmiin liittyvää koulutusta ja kirjalliset ohjeet eri järjestelmiin löytyvät yksikön Teams-kanavan tiedostoista. Lisäksi eri järjestelmiin liittyviin riittäviin oikeuksiin liittyvä haku- ja myöntämisprosessi on monivaiheinen ja tapahtuu tietohallinnossa useiden järjestelmien ja henkilöiden kautta. Tämä kasvattaa virheen ja/tai puutteellisen oikeuden mahdollisuutta joko haku- tai myöntämisprosessin aikana. Lisäksi työntekijät toimivat yöaikaan osin yksin, jolloin tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia ei aina voida ratkaista ICT-tuenkaan kautta. Hoitajien vaihtuvuus ja mahdollinen puutteellinen perehdytys lisäävät riskejä. Perehdytyksessä ja perehtyessä tuleekin kiinnittää erityistä huomiota tietojärjestelmien hallintaan ja oikeuksien toimivuuteen, jotta mahdolliset ongelmat voidaan poissulkea ja tarvittaessa korjata ennen itsenäisen työn aloitusta. Työntekijöillä on vastuu ilmoittaa ilmenneistä ongelmista esihenkilölle tai hänen sijaiselleen.

**Kaatumistapahtumat.** Turva-auttajapalvelun tehtävistä noin 60 % on kaatumisista johtuvia nostotehtäviä. Kaatumistapahtumista tehdään Laatuportti-ilmoitus. Kaatumistapahtumiin liittyviä ilmoituskäytäntöjä ja toimintaa ohjaa kaatumisen ennalta ehkäisyn toimintamalli. Jokainen kaatumistapahtumat raportoidaan käyttäen Laatuportti-järjestelmää. Henkilöstöä suositellaan suorittamaan koti- ja asumispalveluiden kaatumisen ehkäisymallin mukainen kaatumisen ehkäisy- verkkokurssi.

**Muistisairaudet.** Henkilökunnalla on mahdollisuus tehdä huoli-ilmoituksia. Turvateknologialla ja palveluiden lisäämisellä pyritään lisäämään asiakkaan kotona-asumisen turvallisuutta. Näitä ratkaisuja ovat esimerkiksi ovihälyttimet ja paikantavat GPS-rannekkeet. Näistä asiakkaista otetaan palvelun aloittamisen yhteydessä myös valokuva kuvauslupineen, tunnistamista varten. Valokuvat tallennetaan tietoturvallisesti turvahälytyskeskukseen. Asiakkaan katoamisesta on kirjallinen ohje. Ensin tarkastetaan asiakkaan asuintalo ja ympäristö sekä onko asiakas mahdollisesti toimitettu sairaalaan. Jos asiakasta ei turva-auttajapalvelun toimesta löydetä, tehdään katoamisilmoitus poliisille. Tiedotetaan omaisia, palveluvastaavaa, palvelupäällikköä ja palvelujohtajaa toimintatavan mukaisesti. Yhteystiedot löytyvät kirjallisesta ohjeesta, joka on saatavilla yksikön Teams-kanavalla.

**Paloturvallisuus.** Turva-auttajapalvelu 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, mikäli todetaan ilmeinen palonvaara.

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

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu voivat myös osaltaan osallistua asiakkaan RAI EVAC-arviointiin, jonka tavoitteena on antaa käyttäjän antamien vastausten perusteella arvio asukkaan poistumiskyvystä mahdollisessa onnettomuustilanteessa. Asiakkaille on tarvittaessa asennettavissa myös palo- ja häkähälyttimiä, joista tulevat hälytykset ohjautuvat joko pelastuslaitokselle tai häkähälytyksissä mahdollisesti turva-auttajille.

Kotihoidon yöhoidon ja turva-auttajapalvelun työntekijät arvioivat jokaisella käynnillä asiakkaan kotona pärjäämistä, kodin olosuhteita, toimintakykyä, mahdollisia riskejä, turvallisuuteen liittyviä tekijöitä ja apuvälineiden tarvetta. Tiedot kirjataan ja tarvittaessa ollaan yhteydessä kotihoidon tiimeihin, läheiseen tai asiakas- ja palveluohjaukseen. Tarvittaessa tehdään huoli-ilmoitus.

**Kaltoinkohteluun tai epäasialliseen kohteluun liittyvät riskit.** Henkilöstöä koulutetaan tunnistamaan kaltoinkohtelua ja epäasiallista kohtelua. Koti- ja asumispalveluissa on neljä sosiaalityöntekijää erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Havaittaessa tai epäiltäessä työntekijän epäasiallista kohtelua joko asiakasta tai toista työntekijää kohtaan, työntekijä on velvollinen ilmoittamaan tästä palveluvastaavalle. Palveluvastaava ottaa myös puheeksi epäasiallisen kohtelun, keskustelee tilanteesta sekä sopii jatkotoimenpiteistä. Kaltoinkohteluiden tunnistaminen ja reagoiminen koti- ja asumisen palvelut(ohje)

**4.1.2 Työhön ja työympäristöön liittyvät riskit**

**Työympäristöön liittyvät riskit**

Työympäristöön liittyviä riskejä ovat työntekijän ergonomia ja liikkuminen. Ahtaat, joskus tehtävien hoitoon epäkäytännölliset tilat ja puutteelliset apuvälineet vaikeuttavat työtehtävien suorittamista ergonomisesti. Nostotehtävät asiakkaan kotona lisäävät riskejä työergonomian kannalta. Mikäli nostotehtäviin ei ole saatavilla kahta turva-auttajaa, turva-auttajalla on mahdollisuus käyttää nostotuolia. Tarvittaessa apua voidaan pyytää kotihoidosta tai toiselta toiminta-alueelta.

Talviaikaan liukkaus ja pimeän aikaan huono valaistus lisäävät liukastumis- ja tapaturmariskiä. Työntekijöillä on käytössä otsalamput lisävalaistuksen saamiseksi. Liikkumiseen sisältyviä riskejä ovat myös mahdolliset kolaritilanteet ja auton vikatilanteet, joihin on oma toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma löytyy jokaisesta autosta ja sähköisesti. Autoihin on myös asennettu lisävaloja pimeänä vuodenaikana ajamista varten.

Toimintaympäristön ollessa asiakkaan koti, työympäristö voi olla myös epäsiisti ja sisältää mm. ihmisen ja/tai kotieläinten eritteitä. Työntekijöillä on käytettävissä kertakäyttöisiä suojaimia näihin tilanteisiin. Eritealtistuksissa toimitaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Altistumista häkäkaasuille voi esiintyä. Häkämittarien tarpeellisuutta arvioidaan toiminnan edetessä.

Toimintaympäristöön voi asiakkaan asunnon lisäksi kuulua maasto, mikäli kadoksissa olevaa asiakasta etsitään katoamisalueen ympäristöstä. Työntekijöiden suojaa, näkyvyyttä ja tunnistettavuutta pyritään lisäämään yhtenäisellä työvaatetuksella. Uudet työvaatteet tulevat käyttöön loppuvuodesta 2024.

**Yötyöhön liittyvät riskit**

Yötyö kuormittaa työntekijää fyysisesti ja psyykkisesti. Yövuorot voivat lisätä väsymystä ja siten heikentää työturvallisuutta ja lisätä terveyshaittoja. Yötyön haittoja arvioidaan osana työterveyshuollon tekemää työpaikkaselvitystä. Yksikössä on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu, jossa työntekijät voivat mahdollisuuksien mukaan jaksottaa yövuorot itselleen sopivalla tavalla. Näin yötyöjaksojen pituuteen ja palautumisaikaan voi yksilöllisesti vaikuttaa. Yötyöntekijöillä on myös säännölliset työterveyshuollossa toteutettavat tarkastukset. Yötyön toiminnanohjauksessa yötyöntekijöille optimoidaan kaksi taukoa.

**Työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät riskit**

Työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät: Ulkopuolinen uhka, väkivaltatilanteet ja läheltä piti tilanteet. Työntekijöiden omaan turvallisuuteen liittyen työntekijät ilmoittavat esihenkilölle, tekevät uhkatilanneilmoituksen Laatuporttiin ja työsuojeluun tehdään ilmoitus, mikäli työvuorossa tapahtuu uhkatilanne. Uhkatilanteeksi luokitellaan fyysisen väkivallan lisäksi, väkivallalla uhkailu, huutaminen ja aggressiivinen käyttäytyminen sekä työntekijää mitätöivä kielenkäyttö. Hyvinvointialueella on olemassa toimintaohje työntekijään kohdistuvan uhkatilanteen käsittelyyn. Tarvittaessa asiakaskäynnit tehdään riskiarvion perusteella parityönä. Erityisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksestä ohjautuvat kansalaisten nostotehtävät sekä päihtyneet asiakkaat edellyttävät ennakoivaa perehtymistä asiakkaan tietoihin mahdollisten riskien ennakoimiseksi. Tämä mahdollistuu yöaikana tarvittaessa alueen toisen hoitajan kanssa sopien tai apu pyydetään tarvittaessa viereiseltä alueelta. On myös mahdollista, että käyntiin liittyvää riskiä ei voida ennakoida vaan tilanne selviää vasta asiakkaan kotona. Käyntiä ei turva-auttajapalvelun osalta voida useinkaan siirtää mutta sieltä voidaan välittömästi poistua, mikäli riski arvioidaan merkittäväksi. Ajoittain korkean riskin tilanteissa turvapalvelu voi pyytää vartijan turvaamaan asiakaskäyntiä, mikäli se on alueellisesti mahdollista. Vartija ei osallistu hoitoon, eikä tule asiakkaan kotiin. Tarvittaessa pyydetään virka-apua.

**Yksin tehtävä työ.**

Yksikössä hoidetaan tehtäviä myös yksin. Erityisesti yöaikana yksintehtävä työ lisää työturvallisuuteen liittyviä riskejä etenkin silloin kun asiakasta ei edeltävästi tunneta. Turvallisuutta lisäämässä työntekijöillä on käytössään leasing- autoissa GPS paikannin (Abax ajonseuranta) ja työntekijöitä tullaan edellyttämään GPS-kellon käyttöä työvuoron aikana. Hoitajahälyttimiä lisätään alueille tarpeen mukaan. Käyntiä tulee edeltää riskiarviointi sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen, turvahälytyskeskuksen että työntekijän itsensä toimesta. Työntekijöiden tulee myös noudattaa turvallisen kotikäynnin ohjeistusta. Mikäli riskejä arvioidaan olevan, käynti tulee toteuttaa parityönä. Työntekijöiden turvallisuutta lisää myös Avekki-koulutuksiin osallistuminen. Ne, joilla Avekki-koulutusta ei ole käytynä, ohjataan osallistumaan koulutuksiin.

**Laaja-alaiseen toimintaan liittyvät muut riskitekijät**

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu toimii keskitettynä yksikkönä koko hyvinvointialueen laajuudella. Tämä edellyttää laaja-alaista yhteistyötä esimerkiksi turvahälytyskeskuksen kotihoitojen tiimien, yhteisöllisen asumisen yksiköiden ja palveluohjauksen kanssa. Yhtenäisten ja uudenlaisten toimintatapojen rakentaminen tapahtuu hitaasti ja vaihtelevilla aikatauluilla. Tämä edellyttää yksikössä mutta myös kotihoitojen tiimeissä hyvää ja laadukasta tiimin sisäistä tiedottamista, jotta kaikilla osapuolilla on yhtenäinen tieto ja näkemys toimintatavoista ja -edellytyksistä. Yöhoitajat ja turva-auttajat toimivat fyysisesti pääosin alueellisten kotihoitojen tiloissa. Työntekijöille on toimipisteillä järjestetty oma työpiste ja työntekijöiden käytössä on yksiköiden sosiaali- ja taukotilat. Toimitilojen suhteen noudatetaan kyseisen kotihoidon toimipaikkakohtaisia ohjeita tiloja käytettäessä. Työilmapiiriin ja fyysisiin työtiloihin liittyvää tilannetta seurataan säännöllisesti ja mahdollisia ongelmia pyritään ratkaisemaan yhteistyössä kotihoitojen tiimien kanssa.

Etäjohtaminen. Henkilöstön näkökulmasta yksikön toiminnan laaja-alaisuus tarkoittaa pääosin etäjohtamista. Tämä voi yksikön suuruudesta johtuen tulla esiin erityisesti henkilökohtaisten kontaktien vähyytenä. Uusi toiminta voi aiheuttaa työntekijöille kuormitusta, jolloin esihenkilön tuen tarve on suurempi. Yksikössä toimii nykyisin kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa, jotta tähän voidaan paremmin vastata. Tiimipalavereja pidetään säännöllisesti sekä koko henkilöstölle että alueittain. Näistä kirjoitetaan tiimimuistiot ja ne tallennetaan yhteiselle Teams-kanavalle. Yöhoidon osalta tiimipalaverit ovat haasteelliset. Työtä tehdään pääosin yöllä ja päiväajalla yöhoitajat nukkuvat. Tiimipalaverit on tästä johtuen pyritty järjestämään myöhemmin iltapäivällä. Tiimipalaverikäytäntöjä arvioidaan jatkuvasti ja pyritään kehittämään saadun kokemuksen perusteella. Tiimipalavereja pyritään pitämään myös niin, että esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat käyvät tapaamassa henkilöstöä alueilla. Syksyllä 2024 toteutetaan henkilöstön Mitä kuuluu? -keskustelut.

**Viestintä**

Yksiköllä on käytössään yhteissähköpostilista sekä oma Teams-kanava. Viestintää ja tiedottamista tehdään merkittävästi näiden kanavien kautta. Työntekijöillä on vastuu seurata sähköposteja ja yksikön Teams-kanavaa sovitusti vähintään kerran vuorossa. Tiimipalaverimuistiot tulee lukea. Työntekijöiden kanssa viestitään myös paljon puhelimitse ja erilaisin viestein. Viestintäprosessi vaatii tulevaisuudessa selkiyttämistä koska runsas ja monikanavainen viestintä aiheuttaa riskin, ettei viesti tavoita esimerkiksi esihenkilöä. Keskitetty yöhoito- ja turva-auttajapalvelu on uusi yksikkö, joka toimii uudenlaisella toimintamallilla. Uutta toimintaa kehitetään saadun kokemuksen kautta. Samaan aikaan kotihoidossa on myös muita kehittämisprojekteja. Toiminta ei ole vielä vakiintunut. Tämä aiheuttaa toimintatapojen ja –ohjeiden muutoksia, joista pyritään tiedottamaan monikanavaisesti, jotta tieto tavoittaa kaikki toimijat, joita asia koskettaa. Nämä lisäävät myös työn kuormittavuustekijöitä. Sairaspoissaoloja seurataan ja niiden osalta toimitaan työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti.

**4.1.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Kotihoidon keskitetyssä yöhoidossa ja turva-auttajapalvelussa tuodaan havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä esille seuraavilla sovituilla tavoilla:

Haitta- ja vaaratilanneilmoitus: Hoitaja kirjaa asiakkaalle tapahtuneen vaaratilanteen tai läheltä piti tilanteen Laatuporttijärjestelmään sekä potilastietoihin. Poikkeaman huomannut työntekijä täyttää sähköisen ilmoituksen. Omasta tiimistä tehdyt Hava-ilmoitukset käydään palveluvastaavan johdolla tiimissä läpi tiimipalaverien yhteydessä. Kriittisistä asioista viestitään suoraan työntekijän ja/tai ko. tiimin kanssa mahdollisimman pian. 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, palveluvastaavaan tai vastaavaan sairaanhoitajaan.

Lääkehoidon osaaminen: Lääkehoitoon liittyviä riskejä vähennetään ajantasaisella lääkehoidon osaamisella ja osaamisen varmistamisella lääkelupakäytännöin organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma vastaa valtakunnallisia ohjeita. Kotihoidon keskitetyllä yöhoidolla ja turva-auttajapalvelulla on oma lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu Keski-Suomen Hyvinvointialueen ja koti- ja asumispalveluiden palvelualuetasoiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Työntekijät voivat suorittaa lääkelupaan liittyviä tenttejä ja näyttöjä lääkelupaohjeistuksen mukaisesti myös oman alueensa kotihoidon tiimeissä ennalta sopien.

Väkivalta- ja uhkatilanteiden ilmoittamiseen ja ilmoitusten käsittelyyn on omat ohjeet Polku-Intrassa. Työntekijä informoi palveluvastaava ja täyttää Laatuportissa Hava-ilmoituksen, josta se siirtyy palveluvastaavalle. Asia käsitellään tiimissä, tarvittaessa toimintatapoja muutetaan ja/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. Tyypillisiä työtapaturmia ovat talviaikaan liukastumiset ja kaatumiset. Myös liikenneonnettomuudet ja huonoista työasennoista johtuvat loukkaantumiset ovat mahdollisia. Työntekijöillä on käytössä pimeän ajalle otsalamput lisävalaistustarpeeseen, työautoihin on lisätty lisävaloja, myös työvaatteet heijastimineen ovat tulossa loppuvuodesta 2024 kaikille yksikön työntekijöille. Työntekijä vastaa itse työhön sopivista jalkineista sääolosuhteista riippumatta.

Valmiussuunnitelma: Palvelualueen valmiussuunnitelma ohjaa poikkeusolojen ja kriisinajan toimintaa. Kotihoidon etä- ja digipalvelukeskuksen valmiussuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Sanna Liljeroos. Ohjelmakaari 10 tiloissa turvallisuusvastaavat järjestävät säännöllisesti turvallisuuskävelyjä. Poikkeustilanteita varten Koordinaatiokeskus tulostaa yöhoidon toiminnanohjauksen asiakaslistat säännöllisin väliajoin paperisena.

Kaltoinkohtelun tunnistaminen: Työntekijä ottaa yhteyttä palveluvastaavaan kaltoinkohteluun tai sen epäilyyn liittyen. Tarvittaessa palveluvastaava ottaa yhteyttä koti- ja asumispalveluiden sosiaalityöntekijään. Mikäli työntekijällä nousee huoli, hänellä on velvollisuus puuttua erityistä tukea tarvitsevien ikäihmisten kohteluun.

**4.1.4 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 ohjeistusta.

Hyvä perehdytys on työ- ja asiakasturvallisuuden riskienhallinnan olennainen osa. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikössä otetaan käyttöön perehdytysohjelma Intro systemaattisen perehdytyksen varmistamiseksi. Käytössä Laatuportissa oleva STM:n riskienhallintajärjestelmä, joka on tehty/käyty läpi tiimipalaverissa.

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 keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun käytössä. Osaamisen ylläpitäminen on myös jokaisen työntekijän omalla vastuulla. Viallisista laitteista tulee ilmoittaa välittömästi. Mikäli ne aiheuttavat haitta tai vaaratilanteen, niistä tehdään Laatuportti ilmoitus sekä ilmoitus Fimealle.

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

**4.1.5 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista**

Lääkehoitosuunnitelma (Hyvinvointialuetaso, palvelualuetaso, yksikkötaso)

Perehdyttäminen (perehdytysohjelmisto Intro)

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

Työhyvinvoinnin ja -terveyden ohjeet

STM:n Työn riskien arviointi Laatuportissa

Tietosuojaohjeet ja tietoturvakoulutukset

Väärinkäytösten ilmoittaminen

Osaamisen kehittäminen, koulutusohjeet (JUURI)

Asiakastyöhön kohdennetut ohjeet: turvallinen kotikäynti, katoamisohje, kaltoinkohtelu, huoli-ilmoitus, sosiaalipäivystyksen tehtävät, SAMPO-ohjepankki, Kotihoidon käsikirja

Työsuojeluohjeet

Laitekortit ja laiteajokortit

**4.1.6 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. 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 pyritään käsittelemään ja purkamaan palveluvastaavan ja työyhteisön kesken tiimipalaverissa ja mahdollisimman pian tilanteen jälkeen. Mahdollisista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista kirjataan Hava -ilmoitus Laatuportti järjestelmään. Asiakastilanteissa tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös asiakas- ja potilastietoihin.

**Korjaavat toimenpiteet**

Uudessa toiminnassa riskien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen ovat keskiössä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja –menetelmien kehittämisessä. Korjaavien toimenpiteiden myötä toimintaohjeita muutetaan tai täydennetään. Uudesta toimintaohjeesta tiedotetaan yksikön 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.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

**5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Pääsääntöisesti asiakas- ja palveluohjauksen tiimi tekee asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin. Turva-auttajapalvelulla on paljon asiakkaita, joilla ei ole aiempaa hoitosuhdetta esim. kotihoitoon. Mikäli käynneillä havaitaan asiakkaalla palveluntarvetta, keskustellaan sekä asiakkaan että mahdollisesti omaisten kanssa, mahdollisuudesta palveluntarpeen arviointiin ja ollaan tarvittaessa yhteydessä palveluohjaukseen. Turva-auttajapalvelu ei tee asiakkaistaan hoito- ja palvelusuunnitelmia, koska käynnit tapahtuvat ennalta suunnittelemattomasti. Kotihoidon yöhoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään kotihoidon tiimeissä yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Kotihoito ja palveluohjaus voivat hyödyntää yöhoidon sekä turva-auttajapalvelun tekemiä kirjauksia hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Yksikön henkilöstön tekemät kirjaukset vaikuttavat myös asiakkaan kotihoidossa tehtävään RAI-arviointiin. Mikäli havaitaan, että hoito- ja palvelusuunnitelman tiedot eivät ole ajantasaisia, tästä ilmoitetaan kotihoitoon tai palveluohjaukseen.

Yksikössä voidaan hyödyntää kotihoidon tekemiä mittareita, kuten esimerkiksi FRAT, FROP, Hoito- ja palvelusuunnitelmaa, RAI-arviointia ja muistitestejä, joiden pohjalta voidaan arvioida asiakkaan toimintakykyä.

**5.2 Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

**Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Yksikön henkilöstö työskentelee asiakkaan kotona, missä itsemääräämisoikeus ja tahdonvapaus korostuvat. Yksikön työntekijöiden toimesta huomioidaan asiakkaan päätöksentekokyky ja asiakkaan tahtoa kunnioitetaan. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhön. Auttamalla ja tukemalla siinä missä he eivät välttämättä itse suoriudu, asuinympäristön turvallisuutta ja esteettömyyttä arvioimalla ja parantamalla, yhdessä asiakkaan kanssa neuvotellen, kuunnellen ja kunnioittaen, voidaan tukea asiakkaan turvallista kotona asumista, oman näköistä elämää ja jokapäiväisiä toimia mahdollisimman pitkään. Asiakkaita kohdellaan ystävällisesti sekä tasa-arvoisesti iästä, sukupuolesta, uskonnosta- tai kulttuuritaustasta riippumatta.

**Rajoitustoimenpiteet**

Kotihoidon keskitetyssä yöhoidossa ja turva-auttajapalvelussa ei käytetä varsinaisia rajoitustoimenpiteitä. Turvallisuuteen liittyen voi asiakkaalla olla valvottua liikkumista kuten esimerkiksi GPS-seuranta tai ovihälytys. Mikäli asiakkaan terveys tai turvallisuus on selkeästi uhattuna, turvapalvelu on yhteydessä sekä omaisiin, että päivystävään lääkäriin. Päivystävä lääkäri viimekädessä tekee itsemääräämisoikeutta rajoittavat päätöksen yhteistyössä ensihoidon, poliisin sekä turvapalvelun ja omaisten antamaan tilannekuvaan perustuen. Tapahtunut kirjataan tarkasti asiakkaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

**Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaille tulee turvata oikeus hyvään kohteluun. Epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun puututaan välittömästi ja asiallisesti. Hoitaja ilmoittaa havaitsemastaan kaltoinkohtelusta esihenkilölleen. 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. Työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus on puuttua epäasialliseen käytökseen, kuten myös kotikäynnillä havaittuun epäasialliseen käytökseen, mikäli sellaista havaitaan.

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 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.

**5.3 Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat omavalvontaan antamansa palautteen kautta. Tärkeimpänä arjen palautekanavana voidaan pitää keskusteluja asiakkaan kotona: asiakkaiden kokemusten huomioiminen omavalvonnan ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta on jokaisen työntekijän velvollisuus. Suullista ja kirjallista palautetta voi myös antaa muutoin henkilöstölle tai palveluvastaavalle esimerkiksi puhelimitse ja sähköpostitse. Palautteet käydään läpi tiimipalavereissa, joissa henkilöstön kanssa pyritään löytämään ratkaisuja. Tarvittaessa palautteita käsitellään johdon kanssa. Positiiviset palautteet jaetaan myös työyhteisössä hyvien käytänteiden vahvistamiseksi.

Hyvinvointialueella on käytössä asiakaspalautteen antamiseen verkkosivujen Anna palautetta -sivulla. Anna palautetta verkkosivuilla on linkki laatuportin asiakaspalauteosioon. Varsinainen asiakastyytyväisyyskysely järjestetään joka toinen vuosi.

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.

**5.4 Asiakkaan oikeusturva**

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, nopein tapa asian selvittämiseksi on keskustella hoitoa tai palvelua antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Keskustelun perusteella on mahdollisuus saada korjaus asiaan, mikäli asiassa on tapahtunut virhe tai on epäily asian huonosta hoidosta.

Asiakas, omainen tai asiakkaan laillinen edustaja voi tehdä myös asiasta muistutuksen. Hyvinvointialueen alueen sivulta –Muistutukset ja kantelut -löytyvät lomakkeet ja ohjeet muistutuksen kirjallista tekemistä varten. Muistutus lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon: Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, Hoitajantie 1, 40620 Jyväskylä. Kirjaamosta muistutus ohjataan asian käsittelijälle.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastine pyritään antamaan viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa.

Kotihoidon keskitettyä yöhoitoa ja turva-auttajapalvelua 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.

Sosiaaliasiamies:

Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi hän voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palveluntuottajan välissä ja tarvittaessa avustaa muistutusten tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Eija Hiekka

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Sosiaaliasiamies

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

044 2651080

ma-to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.

sosiaaliasiamies@koske.fi Tämä postiosoite on turvaamaton.

Tietoturvallinen sähköposti: turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista ja toimii niiden edistämiseksi ja toteuttamiskesi. Lisäksi hän voi toimia sovittelijana asiakkaan ja palveluntuottajan välissä ja tarvittaessa avustaa muistutusten tekemisessä.

Lisätietoa: <https://hyvaks.fi/asiakkaana/sosiaaliasiamies>

##

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

**6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Hoitajat tukevat ja auttavat asiakasta niissä toiminnoissa, joihin asiakkaan oma toimintakyky ei riitä. Asiakkaan omatoimisuus ja sen tukeminen ovat osa kuntouttavaa työotetta. Päivittäiset toiminnat omatoimisesti ovat toimintakykyä ylläpitäviä. Toimintakyvyssä esiintyneet muutokset ovat tärkeä tuoda esille. Nämä huomiot voivat tulla joko turvapalvelun hoitajalta, asiakkaalta tai hänen omaiseltaan. Yksikön hoitajat voivat olla fysioterapeuttiin yhteyksissä myös, mikäli havaitsevat että jokin apuväline voisi auttaa arjessa selviytymiseen ja edistää kotona pärjäämistä.

Yksikön työntekijät kannustavat asiakasta sosiaalisiin suhteisiin. Mikäli käynnillä herää huoli asiakkaan psyykkisen tilan muutoksista, ollaan tuolloin yhteyksissä omaisiin tai kotihoitoon. Turvapalvelussa pohditaan moniammatillisesti yhteistyössä keinoja asiakkaan psyykkisen voinnin ylläpitämiseksi.

Asiakkaan toimintakyky ja hyvinvointi huomioidaan jokaisella käynnillä. Toimintakyvyn muutokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Yöaikaisten ja turva-auttajakäyntien perusteella tehdyillä kirjauksilla on merkitystä esimerkiksi asiakkaan RAI-arviointeihin ja siten palveluntarpeen arviointiin.

**Ravitsemus**

Riittävä ravitsemus ja nesteytys ovat edellytys asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiselle ja vaikuttavat merkittävällä tavalla asiakkaan elämänlaatuun.

Yksikön käynneillä tehdään huomioita asiakkaan ravitsemuksen toteutumisesta. Havaitut puutteet/huolet kirjataan potilastietojärjestelmään. Mikäli herää huoli ravitsemuksen puutteellisuudesta, välitetään tieto ravitsemuksesta vastaavalle taholle. Asiakasta kannustetaan monipuoliseen ruokavalioon ja tarjotaan tilanteen vaatiessa asiakkaalle syötävää kotoa löytyvistä ruokatarpeista

**Hygieniakäytännöt**

Kaikilla 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. Aseptiikka huomioidaan työskennellessä ja asiakasta hoitaessa esim. haavanhoidossa tai lääkkeen antamisessa.

Siivouksesta ja jätehuollosta vastaa toimipisteiden siivouspalvelu. Yksikön työntekijät myös itse huolehtivat siisteydestä ja jätehuollosta tarpeen mukaan. Asiakkaan kotona työntekijät voivat tehdä pieniä, siisteyttä ylläpitäviä tehtäviä käyntien yhteydessä, kuten esimerkiksi viedä roskat. Yötyössä tämä on kuitenkin melko vähäistä.

Pyykkihuoltoa ei yksikössä järjestetä. Omat työvaatteet työntekijät pesevät itse kotona. Uusien työvaatteiden myötä pesu siirtyy pesulaan.

**Infektioiden torjunta**

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu noudattaa Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta. Sampo-ohjepankista löytyy ohje: tavanomaiset varotoimet, joka sisältää infektioiden torjunnan perusperiaatteita sekä infektiotautien hoitokartta. Työntekijät liikkuvat useissa yksiköissä sekä asiakkaiden kotona. Yksiköissä toimittaessa, yleisten ohjeiden lisäksi, yksikkö- ja tilannekohtaiset ohjeet ohjaavat työntekijöidemme toimintaa. Tässä tulee kiinnittää erityistä huomiota tiedonkulkuun eri yksiköiden ja keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun välillä.

Kotihoidon keskitetyssä yöhoidossa ja turva-auttajapalvelussa toimii nimetty hygieniavastaava yhdessä toisen yksikön kanssa. Hygieniavastaavan tehtäviä määrittää hyvinvointialueen tehtävänkuvaus, joka löytyy Sampo-ohjepankista.

Käytössä olevat laitteet puhdistetaan laitteiden ohjeiden mukaisesti.

Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniakoordinaattori on Jaana Palosara, jaana.palosara@hyvaks.fi

**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. Ensiapukoulutuksiin osallistumisia täydennetään syksyn 2024 aikana

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

Mikäli asiakaskäynnillä havaitaan terveydentilassa muutoksia, viestitetään asiakasta hoitavalle taholle huomiot joko puhelimitse tai Life Caren kautta (LC-alue). Myös turvahälytyksen aikana havaitut terveydentilan muutokset ilmoitetaan hoitavalle taholle.

Mikäli turvakäynnillä havaitaan asiakkaan suun terveydentilassa muutoksia, viestitetään asiakasta hoitavalle taholle huomiot joko puhelimitse tai Life Caren kautta (LC-alue). Myös turvahälytyksen aikana havaitut suun terveydentilan muutokset ilmoitetaan hoitavalle taholle.

 **Lääkehoito**

Kotihoidon keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun lääkehoitosuunnitelma on laadittu hyvinvointialueen sekä koti- ja asumispalveluita koskevien lääkehoitosuunnitelmien ohjaamana. Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Palveluvastaava ja lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään yksikön Ohjelmakaari 10:n toimistossa.

Lääkehoidosta vastaa palveluvastaava yhdessä yksikköön nimetyn lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien kanssa. Yksikön työntekijä päivittää lääkehoitolupansa viiden vuoden välein. Työntekijän on itse huolehdittava, että hänen lääkelupansa on ajantasainen. Lääkelupien seurannasta vastaa työntekijä, vastaavat sairaanhoitajat ja palveluvastaava. Lääkelupia säilytetään yksikön toimistossa Ohjelmakaari 10:n toimistossa.

**Monialainen yhteistyö**

Asiakkaiden hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Yksikön moniammatillisen yhteistyön kannalta keskeiset yhteistyötahot ovat;

Kotihoidon tiimit, asiakas- ja palveluohjaus, omaiset, ensihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys, asiakkaan terveysasemat, päivystävät lääkärit, kotisairaala, etähoiva, kotihoidon koordinaatiokeskus, turvahälytyskeskus sekä ICT-palvelut.

Tiedonkulku toteutetaan joko viestein potilastietojärjestelmien kautta, puhelimitse tai turvapostien välityksellä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

Kaikille kotihoidon tai turva-auttajapalvelun asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma joko kotihoidon tai palveluohjauksen toimesta. Sitä päivitetään tarpeen mukaan vähintään puolivuosittain kotihoidon tiimien tekemien RAI-arviointien yhteydessä, kun arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja asuinympäristön turvallisuutta kotona. Yksikön työntekijät osallistuvat asiakasturvallisuuden parantamiseen jatkuvasti huomioimalla, arvioimalla ja kirjaamalla asiakasturvallisuuteen ja asumisterveyteen liittyvää arviointia ja tarvetta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluohjaukseen tai kotihoitoon. Asiakkaan kotia ja tahtoa tulisi kuitenkin pyrkiä kunnioittamaan. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan koulutuksella, näyttökokeilla ja lääkelupakäytännöillä. Hoitajien osaamista kehitetään ja varmistetaan sekä laajennetaan tarvittavin lisäkoulutuksin kuten ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveydestä vastaavat eri viranomaiset kunkin oman alan lainsäädännön perusteella. Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu toimii tarvittaessa omalta osaltaan yhteistyössä myös näiden toimijoiden kanssa.

Sosiaalitoimen kanssa yhteistyötä tehdään tarvittaessa esimerkiksi ilmoituksin holhoustoimilain mukaisesta edunvalvonnan tarpeesta tai vanhuspalvelulain mukaisesta ilmoituksesta silloin kun iäkäs henkilö on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakasturvallisuuden keskiössä on omavalvontasuunnitelma, joka kokoaa ja ohjaa laaja-alaisesti asiakasturvallisuuteen liittyvien eri tekijöiden toteuttamista yksikön toiminnassa.

**Henkilöstö**

Kotihoidon keskitetyssä yöhoidossa ja turva-auttajapalvelussa työskentelee vakituisesti 64 työntekijää. Jämsän alue liittyy yksikköön viimeistään syksyllä 2024 ja tämä nostaa vakituisen henkilöstömäärän noin 70:een. Yksikössä työskentelee yksi perushoitaja, 46 lähihoitajaa, kolme sairaanhoitajaa, kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa ja palveluvastaava. Lisäksi yksikössä työskentelee toiminnan koosta ja laajuudesta johtuen paljon sijaisia ja keikkatyöntekijöitä.

 Uuden toiminnan käynnistämisen yhteydessä perehdytystarve on ollut mittava. Yksiköllä on satunnaisesti käytössä yksi varahenkilö koko hyvinvointialueella, joten tarvittavat sijaiset ja keikkalaiset on rekrytoitu ja perehdytetty alue- ja tiimikohtaisesti yksikön toimintaan. Edeltävä perehdytys on ollut välttämätöntä alueiden laajuuden, useiden tietojärjestelmien ja itsenäisen tehtävän näkökulmasta. Perehdytyksessä tulee kiinnittää erityistä huomiota tietojärjestelmäosaamiseen ja tunnusten toimivuuteen. Perehdytystä sovitaan yksiköllisen tarpeen mukaan riippuen työntekijän toiveesta ja aiemmasta työhistoriasta.

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.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Uudet työntekijät rekrytoidaan pääosin hyvinvointialueen rekrytointipalvelujen kautta.

Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen kulloisiakin rekrytointiohjeita ja kotihoidon pätevyyteen ja soveltuvuuteen liittyviä ohjeita. Soveltuvuutta arvioidaan haastatteluin. Yksikön työntekijöiltä edellytetään voimassa olevaa perushoitajan, lähihoitajan tai sairaanhoitajan pätevyyttä, lääkehoidon voimassa olevaa lupaa, hygieniapassia, ajokorttia sekä Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisterimerkintää. Uuden toiminnan rekrytointitarve on ollut suuri. Yksikön alueellinen vuorokohtainen pieni henkilöstömäärä edellyttää usein miten sijaisen hankintaa poissaolojen yhteydessä. Muilla järjestelyillä ei toimintaa pääsääntöisesti voida varmistaa. Rekrytointiin liittyviä tehtäviä lisää myös henkilöstön liikkuvuus.

Tiimi- ja aluekohtaisia asiakas- ja käyntimääriä seurataan aktiivisesti, jotta voidaan varmistaa riittävä ja tarkoituksenmukainen henkilöstö. Yksikössä aloitti toukokuussa toinen vastaava sairaanhoitaja.

**Teknologiset ratkaisut**

Työntekijöillä on käytössä/tulee käyttöön hoitajahälyttiminä GPS-kellot. Asiakkailla käytössä olevista turvahälytin ratkaisuista vastaa kotihoidon koordinaatiokeskus. Niiden seurannasta vastaa turvahälytyskeskus. Koesoitoilla varmistetaan molempien toimivuus. Työntekijöillä on myös hyvinvointialueen autoissa ajonseurantalaitteisto (Abax). Yöaikaisen etähoivan laitteistosta vastaa etähoiva kuten myös lääkeautomaateista.

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

 Laiteturvallisuutta edistää laitekortit ja laiteajokortit. Rikkinäiset ja vialliset laitteet huolletaan tai poistetaan käytöstä. Huollosta vastaa lääkintälaitehuolto. Mikäli viallinen laite aiheuttaa vaaraa joko työntekijälle tai asiakkaalle, työntekijä tekee Laatuporttiin Hava-ilmoituksen ja tarvittaessa Fimeaan. Apuvälineiden turvallisuutta seurataan säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä ja tarvittaessa otetaan yhteyttä kotihoitoon tai apuvälinepalveluun, jos apuvälineessä havaitaan käynneillä vikaa tai sen käytössä muutoin ongelmia. Rikkinäisiä apuvälineitä ei myöskään asiakkaan eikä asiakastyössä tule käyttää.

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

Asiakkaiden tiedot kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmä LifeCareen, Mediatriin tai Pegasokseen. Asiakaslähtöistä kirjaamista toteutetaan päivittäin. Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmiin ja niiden käyttöön. Yöhoidon säännölliset käynnit optimoidaan kaikille Kotihoitomobiiliin.

Henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus, joka vahvistetaan kirjallisella salassapitovelvollisuus lomakkeella työsopimuksen yhteydessä. Henkilöstö noudattaa tietosuojaohjeistusta, johon on käyty erillinen tietosuojan verkkokoulutus.

**Asiakastyön kirjaaminen**

Kokeneemmat yksikön työntekijät perehdyttävät uudet työntekijät kirjaamiseen. Kirjaamista ohjaa koti- ja asumispalveluiden kirjaamisohje. Kirjaamisohje on jaettu henkilöstölle, siitä on tehty PowerPoint-tiivistelmä ja sitä on käsitelty tiimipalaverissa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa olevia tehtäviä ei kirjata päivittäin, vaan asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset. Yksikössä on sovittu, että jokaisesta käynnistä tulee tehdä kirjaus joko käynnin aikana, välittömästi jälkeen tai viimeistään ennen vuoron päättymistä. Kirjaus tehdään aina omilla tunnuksilla asiakkaan omaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään, joko Pegasokseen, Mediatriin tai LifeCareen. Työntekijöillä on mahdollisuus osittain kirjata mobiilin kautta joko E-hoivan, Hilkan, Medimobin tai Kotihoitomobiilin kautta alueesta riippuen. Hyvinvointialueen moniorganisaatiomallista johtuen kotihoidon keskitetyllä yöhoidolla ja turva-auttajapalvelulla on käytössä kannettavat tietokoneet, jotta voidaan varmistaa asiakastietoihin pääsy, kirjaamisen ja tilastoinnin onnistuminen. Asiakastietoihin pääsy ja kirjaaminen mahdollistuu näin asiakkaan luona.

Asiakastietoja ei pidetä näkyvillä. Jokainen työntekijä kirjaa tehdyt käynnit omilla tunnuksillaan, eikä asiakastietoihin pääse käsiksi ilman henkilökohtaisia tunnuksia. Kotihoidon keskitetyn yöhoidon ja turva-auttajapalvelun työntekijöillä on laajat oikeudet asiakastietoihin esimerkiksi sosiaali- ja kriisipäivystystehtävistä johtuen. Tämä edellyttää erityisen vastuullista ja perusteltua asiakastietojen ja niihin liittyvien laitteiden ja ohjelmien käyttöä. Työntekijä sitoutuu salassapitoon allekirjoittaessaan työsopimuksen.

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.

Onerva-viestivälityksellä voidaan viestiä kotihoitojen tiimien kanssa. Tämä ei kuitenkaan saa sisältää asiakkaan tunnistetietoja. Salaamattomalla sähköpostilla tai viesteillä ei lähetetä asiakkaiden nimillä mitään tietoja. Hyvinvointialueella on käytössä turvaposti.

Asiakkaiden paperit ja avaimet säilytetään asianmukaisesti niille järjestetyssä ja lukitussa tilassa. Kaikkien asiakkaiden avaimet ovat lukitussa kaapissa ja niissä on ainoastaan numerotunnisteet.

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. Tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset tehdään Laatuporttijärjestelmään, mikäli henkilötietojen salassapito, on vaarantunut tai on havaittu esimerkiksi ohjelmisto-, laite- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

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.

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.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu on uusi yksikkö. Uuteen yksikköön ja uudenlaisen palvelujentuottamistapaan liittyy jatkuvaa palvelun järjestämiseen ja toimintatapoihin liittyvää arviointia ja kehittämistyötä. Keskiössä on toiminnan vakiinnuttaminen. Työntekijöiden osallistaminen aiempaa paremmin kehittämistyöhön on tärkeää. Toimintaohjeiden ajantasaisuudesta huolehtiminen muuttuvassa ja kehittyvässä toiminnassa lisää työ- ja asiakasturvallisuutta.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen 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.

Jyväskylä 20.7.2024

Tiina Tuohimetsä, palveluvastaava

Kotihoidon keskitetty yöhoito ja turva-auttajapalvelu

Allekirjoitus