

KEURUUN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

KEURUUN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	31
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	43
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	43



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Ikääntyneiden koti- ja asumispalvelut Y-tunnus 3221318-2

Hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Läntinen kotihoito, Keuruu 31045

Katuosoite Seiponniementie 7

Postinumero 42700 Postitoimipaikka Keuruu

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tuotamme kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa Keuruun kaupungin alueella. Yksikkömme asiakas määrän on noin 120 asiakasta. Päivittäisiä kotihoidon käyntejä on noin 250. Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotiin annettavaa palvelua, jonka avulla on tarkoitus tukea asiakkaan toimintakykyä ja voimavaroja, jotta kotona asuminen olisi mahdollista. Kotihoidon palveluin tuetaan esimerkiksi asiakkaan hygieniasta huolehtimista, ravitsemuksen toteutumista, toimintakyvyn edistämistä ja ylläpitämistä. Kotihoidon tehtäviin kuuluvat myös sairaanhoidollisen toimenpiteen ja lääkehoidon toteutus ja seurata.

Esihenkilö Nina Voutilainen

Puhelin 0400618483 Sähköposti nina.voutilainen(a)hyvaks.fi

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaevalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on



kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Keuruun kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatii yksikön palveluvastaava, koko henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelma päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelmaa tehdessä suunnitelma käydään kohtakohtalta läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman vuosittain. Henkilökunta tekee tarvittaessa muutosehdotuksia suunnitelmaan, suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan havaitsemiaan kehityksen kohteita esihenkilön tietoon aina niiden ilmaantuessa. Työyksikössämme vaalitaan avointa ilmapiiriä, eikä palautteen antamista tarvitse pelätä. Tavoitteena on, että myös kotihoidon asiakkaat ja asiakkaiden läheiset saadaan mukaan omavalvonta suunnitelman tekoon. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä sähköinen lomake palautteen antamista varten. Lomake löytyy www.hyvaks.fi nettisivuilta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

[Nina Voutilainen, nina.voutilainen\(a\)hyvaks.fi.](mailto:nina.voutilainen@hyvaks.fi)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman tarkistaminen tehdään puolivuositain tai toiminnan muuttuessa. Palveluvastaava tarkistaa, että omavalvonta suunnitelma on ajantasainen ja päivittää suunnitelman vähintään kerran vuodessa, keväällä. Mikäli henkilökunta huomaa, että toiminta ei vastaa omavalvontasuunnitelmaa, on heillä velvollisuus tuoda tieto palveluvastaavalle.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvonta suunnitelma on esillä julkisesti Keski-Suomen hyvinvointialueen nettisivuilla www.hyvaks.fi. Kerromme asiakkaille, että mistä omavalvonta suunnitelma on löydettävissä ja toivomme myös asiakkaiden tutustuvan suunnitelmaan.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Yksikön/palvelun toiminta-ajatus

Keuruun kotihoito tuottaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita ikääntyneille. Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kotona asumista tukevia sosiaali- ja terveystalvueluita. Kotihoidon palveluluilla on tarkoitus tukea asiakkaiden voimavaroja ja toimintakykyä. Asiakkaan tukemiseksi hänelle voidaan suunnitella asiakasohjauksen tekemän palvelutarpeen arvion avulla toimintakykyä tukevat palvelut. Palveluita tuotetaan moniammatillisesti. Etähoiva tukee fyysisiä kotihoidon käyntejä.

Kotihoidon toimintaa ohjaavat sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki ja laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista. Asiakkaan ottaessa yhteyttä Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen hänen palveluntarpeensa kartoitetaan ja asiakasohjauksen asiakasohjaajat asiakkaan sellaisten palveluiden ääreille, joiden tarve on palvelutarpeenarviossa nousseet sille. Asiakkaalle voidaan aloittaa kotihoidon palveluita tai esimerkiksi ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluita. Palveluiden myöntämistä asiakkaalle ohjaavat Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluiden myöntämisen kriteerit.

Ennen säännöllisen kotihoidon aloittamista asiakkaalle aloitetaan kotihoidon kuntouttavat arviointijakso. Asiakkaan palveluntarve tarkentuu kotihoidon kuntouttavan arviointijakson aikana.

Kuntouttavan arviointijakson tavoitteena on saada asiakkaan toimintakyky kartoitettua mahdollisimman hyvin, jotta palveluiden oikea-aikaisuus ja tarkoituksenmukaisuus voidaan varmistaa.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Keuruun kotihoito on asiakaslähtöistä, kiireetöntä ja haluamme olla asiakkaalle tuttuja. Hoivaa ja huolenpitoa toteutetaan laadukkaasti, ammattitaitoisesti ja kuntouttavalla työotteella. Kohtaamme asiakkaan tasavertaisena ja huomioimme asiakkaan omaiset ja tunnistamme heidät suureksi voimavaraksensa asiakkaan elämässä. Tuotamme asiakkaalle tarkoituksen mukaiset palvelut, varmistamme, että asiakkaan palvelut ovat oikea-aikaiset.

Arvojen mukainen toiminta arjessa:

Tarkoituksellinen ja toimiva arki:

- Koputamme oveen, kerromme miksi tulemme
- Roskien vieni yms. pikku avut teemme automaattisesti
- Ylläpidetään asiakkaan päivärytmiä
- Huomioimme esteettömyyden ja turvallisuuden
- Kannustava ilmapiiri
- Ohjataan asiakasta toimimaan omien voimavarojen puitteissa
- Keskustellaan asiakkaan kanssa, annetaan asiakkaalle hetki
- Huolehditaan turvallisesta lääkehoidosta, hygieniasta ja ravitsemuksesta

Kohtaaminen:

- Tervehditään
- Katsekontakti
- Ohjeiden sijaan keskustellaan
- Kuunnellaan asiakasta
- Pyritään mahdollisimman vähäiseen hoitajien vaihtuvuuteen

Osallisuus ja ikäihmisen ääni:

- Kohdellaan asiakkaita tasapuolisesti
- Asiakas ja omainen osallistuu RAI:n ja hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon



-Annetaan asiakkaan päättä asioistaan

Työyksikössämme emme salli käskyttämistä tai ylimielisyyttä. Asiakkaat osallistuvat aina heitä koskevaan päätöksen tekoon. Asiakkaan mielipide kysytään, pitämättä asiakasta itsestään selvänä. Vaitiolovelvollisuuden noudattaminen on ehdotonta, jokaisella asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että hänen asiansa pysyvät hoitoon osallistuvien tietona.

Työyhteisössä autamme toisiamme ja jaamme työn aiheuttamaa kuormitusta. Neuvomme toisiamme ja keskustelemme tekemistämme huomioista. Kysymme työvuoron aikana, että tarvitseeko joku apua ja arvostamme toistemme työpanosta. Vaalimme hyvää yhteishenkeä muistamalla, että olemme kaikki erilaisia ja kunnioitamme erilaisuutta. Puhutellamme toisiamme kunnioittavasti, emme salli seksuaalista häirintää tai minkäänlaista rasistista puhetta.

Viikoittaisissa tiimipalavereissa keskustelemme asiakasasioista, mutta myös työyhteisöä puhututtavista asioista. Työyhteisössämme kannustetaan kertomaan rakentavaa palautetta ja jokaisella on oikeus ilmaista mielipiteensä yhteisesti sovittavista asioista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti- ohjelman. Työntekijän velvollisuuteen kuuluu ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvissä tilanteissa. Työntekijä pääsee kirjautumaan Laatuporttiohjelmaan hyvinvointialueen tunnuksilla työntekijöiden intran etusivulta.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että jokainen työyksikössä työskentelevä työntekijä on saanut työyksikössä noudatettavista työskentelytavoista, periaatteista ja ohjeista riittävän perehdytyksen. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä digitaalinen perehdytysohjelma intro, jota hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Työntekijöitä kannustetaan kertomaan havaitsemistaan poikkeamista ja riskien paikoista. Usein uudet työntekijät huomaavat yksikön mahdollisesti epäkäytännölliset tai

Kommentoimut [VN1]: Päivitetty: käytössä on perehdytysohjelma intro



jopa riskejä aiheuttavat toimintatavat, kannustamme uusia työntekijöitä kertomaan ajatuksiaan toimintatavoistamme.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti-ohjelma laatueroille ja läheltä piti -tilanteiden raportointia varten. Vaaratilanteet ja ”läheltä piti”-tilanteet niin asiakasturvallisuudessa kuin työturvallisuudessa raportoidaan Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportti ilmoitukset käsitellään yksikön tiimipalaverissa ja raportoidaan tarvittaessa ylemmälle johdolle ja yhteistyötahoille. Työturvallisuutta koskevat ilmoitukset välitetään myös työsuojelupäällikölle ja tarvittaessa työterveyteen. Kotihoidon riskikartoitukset tehdään laatuporttiohjelmaan sähköiseen muotoon. Riskikartoitukset päivitetään vuosittain, käydään läpi henkilöstön kanssa ja ne ovat työntekijöiden saatavilla paperisena tiimitilassa omassa kansiossa ja lisäksi sähköisessä muodossa. Kotihoidossa on esimiesten lisäksi nimetty työsuojelun seuranta osaksi yhden kotihoidon hoitajan työnkuva.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on viipymättä ja salassapitosäädösten estämättä ilmoitettava palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista sekä sellaisista puutteista, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta palveluiden vastuuhenkilölle. (SHL 48§) Ensimmäinen ilmoitus tehdään laatuportin kautta tai suullisesti tai kirjallisesti suoraan vastuuhenkilölle. Palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan korjaamiseksi. Vastuuhenkilön on ilmoitettava asiasta palvelupäällikölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Epäkohdan havainneella työntekijällä on velvollisuus tehdä tarvittavat välittömät korjaavat toimenpiteet tilanteessa ilmoituksen lisäksi. Ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä hyvinvointialueen valvontayksikköön sähköpostitse, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. (Valvontalakiluonnos ja SHL 48§)

Jokainen työntekijä toteuttaa omavalvontaa oman työn osalta seuraavasti:

1. Tekee tarvittaessa yllä mainitun ilmoituksen epäkohdasta.
2. Tekee ilmoituksen vaaratapahtumasta.
3. Tuntee ja noudattaa omaa työtä koskevaa lainsäädäntöä.

4. Noudattaa työnantajan antamia ohjeita, mikäli ohjeiden noudattaminen on mahdollista, ilmoittaa asiasta esihenkilölle.
5. Tekee hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin ohjeen mukaisesti, tekee hoito-, palvelu- ja/tai asiakkasuunnitelman huomioiden asiakkaan omat tarpeet ja tavoitteet. Toteuttaa tehtyä suunnitelmaa.
6. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua oman yksikön omavalvonnan kehittämiseen ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen.
7. Varmistaa itse, että ammattioikeudet ja osaaminen vastaa tehtävää, jossa työskentelee.
8. Tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen on ajan tasainen, dokumentti suoritetusta kurssista on korkeintaan 2 vuotta vanha. Työasema lukitaan aina poistuesssa työpisteeltä.
9. Laiteturvallisuusosaaminen on ajan tasalla työtehtävissä ja laiteajokortti on voimassa.
10. Potilasturvaportin verkkokoulutus tai vastaava osaaminen on suoritettuna. 34 Keski-Suomen hyvinvointialue | www.hyvaks.fi
11. Lääkehoidon osaaminen ja koulutus vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman vaatimuksia. Yksikön viimeisin lääkehoitosuunnitelma on luettu ja lukukuitattu.
12. Sammutus- ja evakuointiosaaminen on työn kannalta riittävällä tasolla.
13. Ensiapu ja elvytysosaaminen on ajan tasalla oman yksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
14. Hygieniapassi on suoritettuna, mikäli käsittelet työtehtävissäsi elintarvikkeita.
15. Säteilysuojeluosaaminen on ajan tasalla, mikäli työtehtävä niin vaatii.
16. Työhön liittyvien turvallisuus uhkien- ja vaaratilanteiden ennakointi mm. häiriökäyttäytyminen sekä kemikaalit.
17. Ylläpidät työyhteisössä avointa ja vuorovaikutteista ilmapiiriä, jossa onnistumista ja virheistä on mahdollista keskustella avoimesti ja eteenpäin katsoen. Annat tarvittaessa rakentavaa palautetta työkaverillesi.

Riskienhallinnan prosessi

Henkilökunta osallistuu yksikön riskien tunnistamiseen. Riskejä arvioidaan vuosittain hyvinvointialueen yhteisellä riskien kartoituslomakkeella. Lomakkeelle kirjataan työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä ennalta tunnistettuja riskejä. Riskien vähentämiseksi laaditaan toiminta suunnitelma. Riskien vähentämiseksi otetaan käyttöön toimintatapoja, jotka vähentävät riskien mahdollisuuksia. Jokaisen työntekijän on luettava riskien kartoituslomake ja ilmoitettava, mikäli havaitsee, että jokin riski on jäänyt tunnistamatta. Yksikössä on käytössä laatuportti- ohjelma, jonka kautta henkilökunta tekee ilmoituksen, mikäli havaitsevat asiakas- tai työturvallisuuteen liittyvän poikkeaman. Laatuportti-ilmoituksen tekemiseen on erilliset ohjeet, jotka käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä ja ajoittain koko henkilökunnan kanssa. Yksikössä on käytössä lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvät riskit.

Asiakkaat voivat olla yhteydessä yksikön hoitajaan tai palveluvastaavaan. Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta. Saatu palaute käsitellään tiimipalavereissa, joissa asiasta keskustellaan tiimi kanssa ja suunnitella, että kuinka vastaava tilanne on jatkossa vältettävissä. Asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan, että asia käydään läpi ja toimintaa pyritään tarvittaessa muuttamaan.

1. Puuttuminen ohjeiden vastaiseen toimintaan: Työntekijät - puuttuvat jos huomavat jonkun toimivan ohjeiden vastaisesti, neuvovat oikeat toimintatavat. Esihenkilöt - varmistavat, että ohjeet löytyvät ja tekevät ohjeet, jos niitä ei ole, ohjeistavattyöntekijöitä. Tarvittaessa puhuttelevat työntekijän ohjeiden noudattamattomuudesta.
2. Työhön paluukeskustelut: Esihenkilöt keskustelevat pitkältä poissaololta palaavien työntekijöiden kanssa ennakoivasti ennen työhön paluuta, jos se on tarpeen, sekä työhön paluun jälkeen. Tarvittaessa järjestetään perehdytys.
3. Läheltä piti- ja vaaratilanteiden raportointi ja käsittely. Läheltä piti - tilanteista tehdään Laatu-poikkeama-ilmoitus ja ne käsitellään laatu-poikkeama

Kommentoimut [VN2]: päivitetty

Kommentoimut [VN3]: päivitetty

käsittelyperiaatteiden mukaisesti. Työturvallisuustapaturmia, autokolaria ja veritapaturvaa varten on omat ohjeet, ja ne löytyvät Keuruun kotihoidon SharePoint kansiosista.

4. Työkyvyn tukemisen malli ja päihdeohjelma ovat käytössä. Esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa, mikäli työntekijän työssä jaksaminen tai fyysinen toimintakyky herättää huolta. Palveluvastaava, työntekijä ja työterveys suunnittelevat tarvittaessa työntekijän työkykyä tukevia toimia.
5. Lähijohtamista tehdään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Lähijohtamisen suunnitelma on käytössä ja se on käyty läpi henkilöstön kanssa kehittämisiltapäivissä. Johtamisenteoreettisena viitekehyksenä on dialoginen johtaminen. Visiona on hyvinvoiva innostunut henkilöstö, joka tuottaa laadukkaita palveluita.
6. Kotihoidossa on käytössä vuosisuunnitelma, jossa on oleelliset vuoden aikana tapahtuvat asiat ja teemat listattu. Asioita käydään läpi säännöllisesti ja suunnitelmallisesti.
7. Kaltoinkohtelun tunnusmerkkejä seurataan ja niitä arvioidaan yhdessä muiden hoitajien sekä esimiehen kanssa. Kaltoinkohteluun puututaan yhteistyössä hoitajan ja esimiehen sekä tarvittaessa muun moniammatillisen henkilöstön kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtuma ja läheltä piti -tilanteet kirjataan laatuporttiohjelmaan. Mikäli työntekijä havaitsee toiminnassa poikkeaman tai läheltä piti -tilanteen, hän kirjaa tilanteesta ilmoituksen laatuportti- ohjelmaan. Ohjelma ilmoittaa yksikön palveluvastaavalle tapahtuneesta haittatapahtumasta. Yksikön palveluvastaava käsittelee ilmoituksen mahdollisimman pian. Ilmoituksen laadun mukaan esihenkilö suunnittelee, että miten poikkeamaan reagoidaan. Palveluvastaava arvioi, että kuinka ilmoituksen käsittely etenee. Haittatapahtumista. Ilmoitusten käsittely tiimipalavereissa auttaa henkilökuntaa hahmottamaan mahdollisia riskejä ja reagoimaan niihin jatkossa. Ilmoituksista muodostuu

laatuporttiohjelman tilasto, josta saadaan tietoa, että millaiset haittatapahtumat mahdollisesti toistuvat yksikössä. Vakavammat haittatapahtumat etenevät ohjelmassa ylemmille esihenkilöille.

Työntekijän havaittua poikkeavan tilanteen hän tekee viipymättä korjaavat toimenpiteet. Työntekijän on ilmoitettava poikkeamasta palveluvastaavalle tai vastaavalle sairaanhoitajalle ja asiakkaalle, sekä tarvittaessa omaiselle. Muuta työtiimiä on tiedotettava myös, jotta tilannetta osataan seurata mahdollisten myöhäisvaikutusten varalta. Asiakasta koskevat haittatapahtumat tulee myös kirjata asiakkaan potilastietoihin. Kirjauksesta tulee ilmetä, että onko tilanteesta tehty ilmoitus laatuporttiin.

Keuruun kotihoidossa asiakkaiden vaaratapahtumailmoitusten käsittely tapahtuu seuraavasti:

- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemassa asiakasturvallisuutta uhkaavan asian tai sattuneen vaaratapahtuman. Tällaisia ovat mm. Kaatumiset, väkivalta- ja seksuaaliset häirintätilanteet asiakasta tai työntekijää kohtaan, lääkepoikkeamat, laitteen rikkoutumisen myötä tullut vahinko/vaaratilanne.
- Ilmoittaminen tapahtuu ensisijaisesti Laatuportti - ohjelmalla. Mikäli vaaratapahtuma on vakava, siitä ilmoitettava välittömästi omalle palveluvastaavalle, palvelupäällikölle tai toimialajohtajalle.
- Mikäli terveydenhuollon laite (nostolaite, pyörätuoli, nousutuki tms.) aiheuttaa vaaratilanteen tai ”läheltä piti” -tilanteen vaaratapahtumasta tehdään Laatuportti-ilmoitus.
- Kaikki lääkepoikkeamat kirjataan laatuporttiohjelman. Lääkkeenjaossa tapahtuneet poikkeamat korjataan kaksoistarkastuksen yhteydessä. Mikäli asiakas ehtii saada väärät lääkkeet, ollaan välittömästi yhteydessä sairaanhoitajaan ja tarvittaessa päivystävään lääkäriin, joka antaa ohjeet jatkohoidosta.



- Yksikön palveluvastaava käsittelee vaaratapahtumat, tiedottaa ja keskustelee sairaanhoitajien kanssa, jos asiakkaan vaaratapahtumat lisääntyvät. Yksikön tiimipalaverissa käsitellään vaaratapahtumat säännöllisesti kuukausittain. Vaaratapahtumien käsittely on syyllistämätöntä ja tavoitteena on kehittää toimintatapoja vaaratapahtumia ennaltaehkäiseviksi.
- Vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi, niiden vaatimalla tavalla.
- Palveluvastaava seuraa kuukausittain yksiköiden vaaratapahtumia ja niistä keskustellaan tiimipalaverissa

Henkilökunnalle ja yhteistyötahoille tiedotetaan asioista sähköpostitse, tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa, tiimipalaverissa ja kehittämisiltapäivissä, kehityskeskusteluissa ja täydennyskoulutustilaisuuksissa.

Kotihoidossa pidetään tiimipalaveri Keuruulla tiistaisin ja Haapamäki-Pihlajavedellä keskiviikkoisin. Tiimipalaveriin voi kuka tahansa tuoda asioita käsiteltäväksi. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. Tiedottaminen pyritään hoitamaan pääasiassa kasvotusten tiimipalaverissa, sekä sähköpostilla. Keuruun kotihoidolla on käytössä yhteinen SharePoint alusta, josta löytyy ohjeita työhön liittyen.

Kehittämisiltapäivät järjestetään keväisin ja ennen joulua. Kehittämisiltapäivissä kehitetään yhteisiä käytäntöjä, sekä lisätään ryhmähenkeä ja työhyvinvointia. Kevään kehittämisiltapäivässä vahvistetaan yhteishenkeä, käydään läpi yhteisiä asioita ja alkutalven kehittämisiltapäivässä keskitytään tiimin ryhmäytymiseen ja käytäntöihin.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:



Laatuportti-ilmoitus kirjataan niin, että siitä saa hyvän käsityksen tapahtuneesta. Ilmoituksen käsittelijä pyytää tarvittaessa lisätietoja ilmoituksen tekijältä. Laatuportti-ohjelmaan kirjataan suunnitelma haittatapahtuman tai epäkohdan korjaamisesta. Suunnitelman vastuuhenkilö nimetään ja suunnitelmaan asetetaan tavoite päivämäärä, mihin mennessä tilanne on korjattava. Haittatapahtumasta keskustellaan tiimipalaverissa ja tarvittaessa suunnitellaan toimintapa, joka estää vastaavan virheen syntyminen jatkossa.

Haittatapahtuman havainnut työntekijä on vastuussa siitä, että lisä vahinkoa tai vaaraa ei pääse syntymään. Jokainen haittatapahtuma ja vaaratilanne selvitetään avoimesti ja syyllistämättä. Tiedostamme sen, että virheitä ja poikkeamia tapahtuu, mutta tärkeintä on estää samojen virheiden toistuminen ja vaaratilanteiden syntyminen. Oppimalla aikaisemmista kokemuksista ja varautumalla tulevaan voimme vähentää riskejä.

Laatuportti-ilmoitukset käydään läpi tiimipalaverissa kuukausittain. Yhteistyötahoille ilmoitamme muuttuneista käytännöistä sähköpostilla tai yhteisissä palaverissa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoito- ja palvelusuunnitelma on työkalu, joka edistää yhteisen tiedon syntymistä ja ottaa asiakkaan sekä omaiset mukaan hoidon ja hoivan arviointiin.

Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kaikille säännöllisen kotihoidon piirissä oleville asiakkaille noin kuukauden sisällä palveluiden alkamisesta, kuntouttavan arviointi jakson päätteeksi. Keski-Suomen hyvinvointialueella asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laatii asiakasohjaaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa, hyödyntäen kuntouttavan arviointijakson aikana tehtyjä kirjauksia ja RAI-

arviota. Hoito- palvelusuunnitelmaa laadittaessa keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa mitä on voimavara- lähtöinen hoitotyö ja miten se käytännössä toteutetaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan täsmällisesti, tavoitteet laaditaan konkreettisiksi ja hoitotyön auttamismenetelmillä saavutettaviksi, jotta se ohjaa asiakkaan saamaa palvelua ja hoitoa. Käytännönläheiset tavoitteet palvelutyölle mietitään niin, että ne voidaan saavuttaa hoitotyön keinoin ja auttamismenetelmin. Tavoitteet kuvataan ja määritellään, mitkä niistä ovat asiakkaan kohdalla erityisen tärkeitä. Mahdolliset toimintatavoitteet kirjataan ja arvioidaan niiden merkitystä vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet kirjataan.

Palvelun tarpeen arvioinnissa on selvitetty asiakkaan omat voimavarat, toiveet ja tavoitteet sekä terveys kokonaisvaltaisesti, jonka pohjalta asiakkaan oma, henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan. Selvitetään sekä rohkaistaan myös omaisen tai muun läheisen osallistumista asiakkaan arjen toiminnoissa. Tarvittaessa yhdessä arvioidaan, onko asiakkaan kyky itsemääräämiseen alentunut.

Asiakkaan omat toiveet, tavoitteet sekä voimavarat kirjataan mahdollisimman tarkasti suunnitelmaan kuten myös omaisen tai muun läheisen mahdollisuus asiakkaan arkeen osallistumiseen, esimerkiksi siivoukseen, kauppa-asiointiin ja talouden hoitamiseen. Asiakkaan ja omaisen mukanaolo varmistetaan ja osallistumisen tavat kirjataan suunnitelmaan. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää sairaanhoitajan, fysioterapeutin, muistihoitajan, voimavaraohitajan, lääkärin, palveluohjaajan tai muun ammattihenkilön arvioinnilla.

Palvelutarpeen arviointi kulkee hoitosuhteessa koko ajan, joka perustuu asiakkaan voimavaroihin. Palvelutarpeen uudelleen arvioinnissa auttavat hoitajien säännölliset kirjatukset asiakkaan voiminnan muutoksista niin fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osalta. Näistä voidaan keskustella kotihoidon tiimipalaverissa, jos jokin poikkeavaa tapahtuu.

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen

Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakkaan voiminnan ja tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain, yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa

kanssa ja muiden sidosryhmien kanssa. Myös asiakkaan oma kokemus kirjataan arviointiin. Ennen hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämistä asiakkaalle tehdään RAI-arvio, jota hyödynnetään hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä.

Asiakkaalle määritellään omahoitaja, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan hoitotahtoon perehtynyt hoitajarinki hoitajien liiallisen vaihtuvuuden ehkäisemiseksi ja hyvän, laadukkaan hoidon takaamiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakkaan oikeuksien dokumenttina ja kotihoidon työntekijöille työnteon kehyksenä. Hoito- ja palvelusuunnitelma näkyy kotihoidon käyttämässä mobiiliohjelmassa, josta voi joka käynnillä tarkastaa asiakkaan suunnitelman.

Hoitolaskutus perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen hoidon toteutukseen. Mikäli hoitohenkilökunnan sisäänpääsyn kotihoidossa tarvitaan avain, asiakas maksaa teetetyn avaimen. Kotihoito ottaa kuittauksen avaimesta, avain kirjataan potilastietojärjestelmään ja kotihoito vastaa käyttöön luovutetun avaimen säilyttämisestä kotihoidon avainkaapissa. Avain palautetaan, kun asiakas sitä pyytää tai hoitosuhde päättyy

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Keuruun kotihoidossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas otetaan mukaan osallistumaan sekä vaikuttamaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, jolloin saadaan asiakkaan oma ääni kuuluviin. Kotihoidon palveluissa sitoudutaan kunnioittamaan asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta:

- puhuessaan asiakkaalle
- asiakkaan asumisjärjestelyissä ja -tavoissa
- asiakkaan perustoiminnoissa sekä esimerkiksi heräämis- ja nukkumaanmenoajoissa
- asiakkaalle tärkeiden tapojen ja tottumusten suhteen esim. pukeutuminen, saunominen
- asiakkaalle tärkeiden vakaumusten suhteen (mm. vakaumuksen mukaiset tilaisuudet)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puututaan vain perustellusti, kun on kyse asiakkaan omasta vaaratilanteesta, toisen henkilön tilan vaarantumisesta, kun asiakas ei itse ymmärrä tilannettaan tai kyse on yleisen edun selvästi vaarantumisesta.

Ellei asiakas pysty itse ilmoittamaan omaa tahtoaan hoitonsa suhteen, asiakkaan hoitoa selvitetään keskustelemalla hänen lähimpien omaistensa kanssa. Asiakkaan hoidossa otetaan huomioon se, miten hän olisi itse halunnut palvelunsa ja hoitonsa toteutettavan. Lääketieteelliset hoitopäätökset tekee lääkäri. Mikäli asiakkaan päätökset aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille tai eivät ole asiakkaan edun mukaisia, tilanteesta keskustellaan asiakkaan läheisen kanssa, sekä pyydetään tarvittaessa lääkäriltä arvio asiakkaan kyvystä päättää itse asioistaan.

Jos asiakas ei kykene itse huolehtimaan rahankäytöstä ja muista taloudellisista asioistaan eikä hänellä ole omaisia, ketkä voivat huolehtia, asiakasta opastetaan edunvalvojan hakemiseen. Aloitteen edunvalvontaan voi tehdä asiakas itse, hänen läheisensä tai esimerkiksi kotihoidon ohjaaja. Ensisijaisesti asiakkaita ohjataan edunvalvontavaltuutuksen tekemiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yksikössä kunnioitetaan aina asiakkaan itsemääräämisoikeutta, mutta tilanteissa, joissa asiakkaan tekemät päätökset vaarantavat hänen turvallisuuttaan, terveyttä tai esimerkiksi taloudellista tilannetta, pyritään asiakasta ohjaamaan hänen etunsa mukaisella tavalla. Asiakasta pyritään ohjaamaan ja toimimaan tavalla, joka edesauttaa hänen toimintakykynsä säilymistä tai paranemista ja vahvistaa asiakkaan turvallisuutta ja taloudellista tilannetta. Ohjaus tapahtuu asiakkaan kanssa tehdyn suunnitelman mukaan ja suunnitteluun voi osallistua asiakkaan omaiset ja moniammatillinen työryhmä. Suunnitelma kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmalle ja asiakasta kannustetaan sitoutumaan suunnitelmaan.

Palvelu ja hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja niitä toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Esimerkiksi asiakkaan aggressiivinen käytös tai itsenä vahingoittaminen ovat tilanteita, joissa kotihoito voi kutsua paikalle poliisin, joka vastaa asiakkaan rajoittamisesta tarvittaessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kotihoidon palveluissa annetaan hyvää, laadukasta hoitoa ja huolenpitoa jokaisella kohtaamisella. Asiakkaan kanssa toimitaan ilman kiireen tuntua. Asiakasta kohdellaan kuin halutaan itseämme kohdeltavan; persoonallisuutta, ihmisarvoa, vakaumusta sekä yksityisyyttä kunnioittaen. Hoidettaessa otetaan huomioon etusijalla asiakkaan omat toivomukset, mielipiteet, yksilölliset tarpeet, etu sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. Tilanteen niin vaatiessa, tarvittaessa näitä kysellään myös omaiselta tai muulta läheiseltä asiakkaan luvalla.

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee kovakouraista tai muutoin loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan heti käsittelyyn.

Toimintaperiaate asiakkaan epäasiallisen tai loukkaavan kohtelun jälkihoidosta:

1. Esimies keskustelee epäasiallisesta ja loukkaavasta käytöksestä työntekijän kanssa. Työntekijältä pyydetään oma vastine tilanteesta. Keskustelusta laaditaan kirjallinen yhteenveto. Epäasiallinen käytös voi johtaa huomautuksen antamiseen. Mikäli epäasiallinen käytös jatkuu, voi se johtaa irtisanomiseen.
2. Epäasiallinen ja loukkaava kohtelu käydään läpi asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Epäasialliseen käytökseen syylistynyt sekä toimintayksikön edustaja pyytävät anteeksi tapahtunutta.
3. Tiimipalaverissa, kehittämisiltapäivissä ja kehityskeskusteluissa keskustellaan, mitä on ammattimainen käytös ja kielenkäyttö.

Asiakkaalle kerrotaan häneen kohdistuneesta haitta- / vaaratapahtumasta ja tapahtuma kirjataan asiakas- / potilasasiakirjoihin. Tapahtumaan johtaneet ja vaikuttaneet syyt kerrotaan ja asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö sekä selvitetään mahdolliset



sosiaalihuollon asiakaslain tai potilasoikeuslain mukaiset ilmoitus- ja muistutusmenettelyt. Haittatapahtuma ilmoitetaan myös omaiselle.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Sosiaalihuoltolain 1301/2014 pykälän 48 mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstöllä on myös ilmoitusvelvollisuus, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Asiakkaan osallisuus

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on näkyvissä asiakkaan oma toive ja tavoite omalle hoidolle. Ellei asiakas itse pysty kertomaan toiveitaan, kysytään omaiselta, mitä hän arvelee asiakkaan toivovan hoidoltaan. Asiakkaan toimintakyvystä riippumatta asiakas osallistuu itseään koskevan RAI toimintakykyarvion tekemiseen ja palvelutarpeensa arviointiin ja suunnitteluun. Asiakasta rohkaistaan ja aktivoidaan jäljellä olevien voimavarojen käyttöön ja harjoitteluun ja osallistumaan arjen askareisiin.

Asiakasta kuullaan kaikissa arkisissa hetkissä, hoidon ja huolenpidon tilanteissa ja asiakkaan toiveisiin reagoidaan asiakkaan hyvinvointi turvaten. Asiakasta aktivoidaan seuraamaan paikallisia ja valtakunnallisia uutisia ja ajankohtaisasioita sekä autetaan häntä osallistumaan hänelle tärkeisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautekeskustelu hoidosta käydään aina hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa. Palautteiden perusteella voidaan tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa paremmin asiakkaalle sopivaksi. Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta kotihoiton käyntien yhteydessä tai ottaa yhteyttä kotihoiton palveluvastaavaan. Saadut palautteet käydään läpi tiimipalavereissa ja toimintaa asiakkaan kohdalla muokataan



saadun palautteen pohjalta. Saadun palautteen pohjalta voidaan muokata myös yksikön toimintatapoja. Hyvinvointialueella kehitetään asiakaspalautekysely, jonka avulla asiakkaiden palautetta hoidosta saadaan kerättyä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Muistutukset toimitetaan osoitteeseen Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo Hoitajantie 1 40620 Jyväskylä tai kirjaamo@hyvaks.fi. Muistutuslomake löytyy www.hyvaks.fi nettisivulta kohdasta ”Asiakkaana”.

Kirjaamosta muistutus lähetetään vastuualuejohtajalle, palvelujohtajalle, palvelupäällikölle ja professiojohtajalle. Vastine muistutukseen tehdään palveluissa ja sen allekirjoittaa palvelupäällikkö. Palveluista lähetetään allekirjoitettu vastine asiakkaalle, professiojohtajalle ja vastuualuejohtajalle. Muistutukseen vastaamisen tavoiteaika on kolmekymmentä päivää.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Keski-Suomen hyvinvointialue, 044 265 1080, puhelinaika ma-to klo 9-11. Sosiaaliamies neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakslain soveltamisiin liittyvissä kysymyksissä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kotihoidon asiakas voi tarvita kuluttajaneuvontaa lähinnä palveluseteliin liittyvissä kysymyksissä. Kuluttajaneuvonnan tehtävät ovat:

- avustaa ja sovitella kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa



- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>. Puhelinpalvelu puh. 029 505 3050

Omatyöntekijä

Keuruun kotihoidon asiakkaille on määritelty vanhuspalvelulain mukainen omatyöntekijä. Keski-Suomen hyvinvointialueen keskitetyn asiakasohjauksen asiakasohjaajat toimivat Keuruun alueella kotihoidon asiakkaiden omatyöntekijöinä.

Kotihoidon asiakkaille on Keuruulla nimettyä myös omasairaanhoitaja ja omahoitaja. Keuruun kotihoidossa työskentelee myös kaksi kotihoidon ohjaajaa, jotka toimivat etenkin kuntouttavalla arviointijaksolla olevien asiakkaiden kanssa tiiviisti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja toimintakykyä tukeva toiminta

Kotihoidon lähtökohtana on asiakkaan tukeminen omien voimavarojen käyttöön. Voimavaralähtöisellä hoito- ja palvelusuunnitella ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja hyvinvointia. Asiakasta tuetaan kaikissa olosuhteissa käyttämään ja hyödyntämään omia jäljellä olevia taitojaan ja toimintakykyään. Asiakasta rohkaistaan toimimaan itsenäisesti niiltä osin, kun se on mahdollista.

Asiakasta rohkaistaan kertomaan omia toimintakykyyn liittyviä tavoitteitaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivitetessä. Asiakkaan tavoitteen voivat liittyä konkreettisiin arjen toimiin. Tavoitteena voi olla esimerkiksi, että asiakas pystyy avaamaan maitopurkin ja valmistamaan voileivän itsenäisesti. Asiakkaan tavoitteet kirjataan myös asiakkaan käynnin ohjeisiin lyhyesti, tällöin jokainen asiakkaan hoitoon osallistuva ammattilainen osaa huomioida asiakkaan tavoitteet työssään.

Asiakkaan fyysistä toimintakykyä tuetaan monin eritavoin arjen eri toimintojen kautta. Kotihoidossa käytetään kuntouttavaa työtettä, joka tarkoittaa, että kuntoutuksen

näkökulma huomioidaan kaikissa asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan, sekä avustetaan huomioiden asiakkaan voimavarat.

Asiakkaan psyykkistä toimintakykyä tuetaan tukemalla asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Kotihoidon työntekijät kiinnittävät asiakkaan mielialaan huomiota ja ottavat mielialaan ja psyykkiseen vointiin liittyvät muutokset puheeksi asiakkaan kanssa. Yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa pohditaan asiakkaan mielenterveyttä tukevia toimia.

Asiakkaan kognitiivista toimintaa tuetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisten tavoitteiden mukaisesti. Keuruulla toimii toimintaterapeutti, joka osallistuu kotihoidon kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaan toiveesta kotihoidon hoitajat voivat avustaa ulkoilussa tai liikkumisessa. Asiakasta avustetaan siirtymään esimerkiksi taksiin, jos asiakas haluaa lähteä harrastukseen. Asiakasta voidaan auttaa löytämään mieleinen harrastus esimerkiksi etsimällä netistä erilaisia vaihtoehtoja. Kotihoidon työntekijät ohjaavat ja avustavat asiakasta ottamaan yhteyttä asiakasohjaukseen esimerkiksi päivätoimintaan osallistuakseen.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta:

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan jatkuvasti. Hoitajat kirjaavat asiakkaan voinnista kuvaavasti. Omahoitaja tekee asiakkaalle RAI- arvioinnin puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Kotihoidon asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin osallistuu omahoitajan lisäksi omasairaanhoidtaja, sekä kotihoidon ohjaajat. Tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn arvioimiseksi pyydetään mukaan muita ammattilaisia kuten asiakasohjaaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai lääkäri. Asiakas osallistuu myös itse toimintakykynsä ja hyvinvointinsa arviointiin ja tavoitteiden asettamiseen.

Ravitsemus

Hyvä ravitsemus on osa laadukasta hoitoa, sillä viihtyisä ja rauhallinen ruokailuhetki lisää mielekästä ja hyvää elämänlaatua. Kotihoidon asiakkailla on eri tavoin järjestettyä ateriapalvelua hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Syömisen onnistumista ja asiakkaan ulkoista olemusta seurataan. Aterioissa huomioidaan ruokavaliot ja aterian

koostumus yksilöllisesti. Aikaa ruokailuun varataan riittävästi ja siinä avustetaan tarpeen mukaan. Asiakkaan suun, hampaiden ja hammasproteesien kuntoa seurataan, jotta ravinnon nauttiminen onnistuu. Erityisesti muistisairailla seurataan syömisen onnistumista, koska syöminen ja juominen voi unohtua.

Ravitsemustilan seurannassa ja kirjaamisessa huomioidaan yleistila ja vireys. Painoa seurataan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan vähintään puolivuositain. Tarvittaessa ruoan ja juoman menekkiä seurataan ja dokumentoidaan käyttäen merkintälistoja. Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti RAI-arvioinnilla. Kotihoidossa asiakkaan ateriovälejä voidaan niin sovittaessa seurata ja avustaa: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala. Ruoan määrä muodostuu asiakkaan tarpeiden mukaan. Insuliinidiabeetikoilla välipalat huolehditaan ja toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Joissakin sairaustilanteissa kiinnitetään erityistä huomiota ravitsemukseen (erityisruokavaliot, rikastetturuoka). Tässä apuna sekä tukena myös ateriapalvelu, jolla saadaan asiakkaan kotiin tuotuna ruokavalioon soveltuva ateria jälkiruokineen.

Hyvä ruokailutilanne:

Ensisijaisesti asiakas ottaa ruuan itse ja syö omatoimisesti ja vasta sitten avustettuna. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ruokailutilanteissa ja varmistetaan asiakkaalle ruokailuun liittyvä riittävä apu ja aika sekä tarkoituksenmukaiset ja aikuismaisen arvokkaat ruokailuvälineet. Ruokailutilanteet ovat kodikkaita, rauhallisia ja turvallisia. Huomiota kiinnitetään asiakkaan ruokavaliossa monipuoliseen ja riittävään ravintoon sekä energian ja proteiinin saantiin. Huolehditaan, että asiakas saa ravintoa riittävän usein. Yöpaasto on enimmillään 11 tuntia.

Kotihoidossa huomioidaan:

- kaunis kattaus
- asiakkaan toivomalla tavalla ja paikassa
- ruoka lämmintä
- oikeat astiat
- kiireettömyys
- lisukkeet (leivät, juomat)

Kotihoidon konkareiden vinkit

Miten ravitsemuksen toteutumista seurataan?

- ruoka häviää jääkaapista
- seurailua vähän aikaa
- painon seuranta
- onko syönyt valmiiksi laitettut ruoat jääkaapista
 - > välipalavoileivät tai hedelmät
 - > pilaantuneet ruoat pois (perustelemalla, puhumalla)
- juominen: kannu pöydälle, virtsan seuranta

Lue lisää: [Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Asiakkaan heikentynyt ravitsemustila

Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan, ruoankäyttöä seurataan, energiantarvetta arvioidaan ja asiakkaan painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Asiakkaan suun terveydestä huolehditaan. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Sosemaiseen, hienonnettuun ruokaan siirtyminen harkitaan huolella ja seurataan sen tarpeellisuutta. Asiakkaan ruokailutavat, rajoitukset ja mieltymykset selvitetään. Näiden pohjalta laaditaan vanhukselle tarvittaessa henkilökohtainen ravitsemussuunnitelma.

Asiakkaan ilmeinen aliravitsemus

Yksilöllisen ravitsemussuunnitelman mukaisesti käytetään erilaisia ravintoa ja makua rikastavia tuotteita, kuten voi, kerma ja rypsiöljy. Jos ruoka ei maita asiakkaalle, kokeillaan antaa vain yhtä ruokalajia kerralla. Ruoka-annoksen ulkonäköön kiinnitetään huomiota. Esimerkiksi hienonnetun ruoan ulkonäkö ei useinkaan ole houkutteleva, joten siirtyminen sosemaiseen ruokaan pitää olla hyvin perusteltu. Tarvittaessa ruokajuoma vaihdetaan rasvaisempaan maitoon tai piimään, sekä jälkiruokiin lisätään kermaa, kerma-vaahtoa tai vaniljakastiketta. Leivän päälle rasvan lisäksi laitetaan kalori- ja valkuaisainepitoisempia leikkeleitä. Myös proteiinijuomat ovat oiva lisä, varsinkin jos ruokailu

muuten heikkoa. Tätä ei kuitenkaan käytetä minkään ruoan korvikkeena, vaan ainoastaan tukemaan asiakkaantasapainoista ateriarytmiä.

Mitä jos ruoka ei maistu?

- Tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja
- Pyritään järjestämään seuraa ruokailun ajaksi
- Ruokahalu huono -> mieti omaisen ja asiakkaan kanssa mahdollisuuksia tarjota vaikka kermajäätelöä, jos se on se, mikä asiakkaalle maistuisi
- KATSO SUUHUN! -> kuiva suu, haavaumat, proteesien aiheuttama kipu
- Jos ruokahaluttomuus jatkuu -> yhteys sairaanhoitajaan ja lääkäriin

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen on jokaisen ihmisen perustarve. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Poikkeaminen hoito- ja palvelusuunnitelmasta kirjataan. Hygienian riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan päivittäin.

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluu:

- Kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu päivittäin
- Korvien ja korvien taustojen puhdistus
- Ihon kunnon huomiointi ja tarvittaessa hoito päivittäin
- Hiusten siisteys päivittäin
- Parran ja muiden kasvojen alueen karvojen ajaminen yksilöllisen tarpeen mukaan
- Suun ja hampaiden hoito päivittäin
- Kynsien (sormet, varpaat) siisteyden tarkistaminen ja tarvittaessa hoito, vähintään kerran viikossa



- Asiakas pääsee suihkuun tai halutessaan saunaan tarpeen mukaan tai vähintään kerran viikossa.

Hygieniatoimintoihin liittyvät poikkeukset ja niiden syyt kirjataan Lifecareen. Asiakkaan oikeutta käyttää itselleen mieluisia vaatteita tuetaan. Vaatteet vaihdetaan puhtaisiin aina tarpeen mukaan. Vaatetuksessa huomioidaan vuorokausirytmä ja juhlapukeutuminen. Hygieniahaalareita kotioidossa ei käytetä.

Vinkkejä tilanteisiin, jos asiakas ei halua pesulle:

Kysy: miksi asiakas ei halua mennä pesulle?

- Usein ei halua riisua
- Kylmyys, muistisairailta kylmyys on iso kynnys
- Pelkää kylmää vettä ja lattiaa ym.
- Antaa kuumaa vettä jonkin aikaa, että tulee höyryä ja kylpyhuone lämpiää
- Lattialle lämmintä vettä
- lappupesut, jos ei suostu kovin usein suihkuun

Puhtaiden vaatteiden vaihtaminen

Jos asiakas ei halua:

- koitetaan selittää
- yritetään esim. 5 min päästä uudelleen
- pystyykö omainen auttamaan
- Ei pakoteta!
- haluaako asiakas itse tehdä sittenkin

Asiakkaan WC-toiminnot

Asiakasta avustetaan wc- toiminnoissa hänen toimintakykynsä ja yksilöllisten tarpeitensa mukaan. Avustaminen tapahtuu yksityisyyttä kunnioittaen ja toteutetaan asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Käytössä olevat inkontinenssituotteet valitaan ja käytetään yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet.

Asiakkaan kodin siisteys

Kotihoidon työntekijät seuraavat käynneillään asiakkaan kodin siisteyttä. Mahdolliset eritahrat siivotaan välittömästi, muista siivouksista sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä (esim. astioiden tiskaus ja lakanoiden vaihto). Suuremmat siivoukset tekee asiakas itse, asiakkaan omainen tai asiakkaan palkkaama yksityinen siivous- / kotipalvelu. Palveluiden myöntämisenkriteereiden mukaan myös kotihoito voi toteuttaa siivouksia, mutta ensisijaisesti palvelu järjestetään muilla tavoin. Siivous edistää terveyttä ja estää infektioiden leviämisen. Epäsiisteyteen puututaan keskustelemalla asiakkaan ja mahdollisen läheisen kanssa, sekä ohjataan mistä saa siivousapua.

Tilojen puhtaanapito ja työhygienia

Toimistolla ja lääkejakohuoneessa jokainen työntekijä pitää osaltaan huolen, että tavarat ovat omilla paikoillaan ja siivoaa omat jälkensä sekä puhdistaa mobiililaitteensa kosketuspinnat päivittäin. Lääkkeiden jaon yhteydessä työntekijä huolehtii, että asiakkaan dosetti sekä lääkkeenjakovaliinit ovat puhtaat jokaisen käyttökerran jälkeen. Lisäksi huolehditaan riittävä määrä suojakäsineitä ja mahdollisia muita suojarusteita saataville. Kotihoidon yhteiskäytössä olevien autojen siisteydestä jokainen työntekijä huolehtii osaltaan. Toimistolla ja lääkejakohuoneessa käy hyvinvointialueen siivoaja.

Asiakkaiden pyykkihuolto järjestetään hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Kotihoidon hoitajat voivat avustaa asiakasta pyykkihuollossa. Tarvittaessa asiakasta avustetaan hankkimaan pesulapalvelu tai vastaava. Henkilökunnalla on käytössä vuokra vaatteet. työvaatteiden pesu tapahtuu vuokravaateyrityksen kautta.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)



Infektioiden ehkäisemis- ja seurantakäytännöt

Keuruun kotihoidon hoitajilla on käytössään työnantajan tarjoama työasu. Työasun tulee vaihtaa aina sen likaantuessa, tai vähintään joka kolmas päivä. Kotihoidon työntekijöillä on käytössään käsidesipulloja, joita kuljetetaan mukana asiakaskäynneillä. Kotihoidossa noudatetaan hyvää käsihygieniää. Korujen, kellojen, kynsilakkojen ja rakennekynsien käyttö hoitotyössä on kiellettyä.

Hoitotyötä toteutettaessa noudatetaan aseptista työjärjestystä. Mikäli asiakkaalla ilmenee tartuntatautiin liittyviä oireita, hänen hoidossaan käytetään asianmukaisia suojaimia. Tarkemmat ohjeet suojainten käyttöön löytyvät Keski-Suomen hyvinvointialueen polkuintraasta, sampo-ohjepankista. Asiakkaan mahdollisesti tarttuvasta taudista kirjataan tieto myös potilastietoihin ja tieto ilmoitetaan optimointiin, jota kautta seuraava asiakkaan luokse menevä hoitaja saa tiedon, että suojautuminen on tarpeen.

Tarvittaessa pyydämme ohjeistuksia ja neuvoja Keski-Suomen hyvinvointialueen koti- ja asumispalveluiden hygieniahoitajalta.

Jätehuoltokäytännöt

Jätehuollosta vastaa alan yritys, lajittelusta pääasiassa asiakas, omainen, kotihoidon työntekijä tai asiakkaan palkkaama yksityinen siivouspalvelu. Kotihoidon työntekijät voivat tukea, ohjata tai avustaa asiakasta jätteiden lajittelussa. Lajittelu tehdään biojätteen, sekajätteen, lasin ja pahvin suhteen. Riskijätteet pakataan ja toimitetaan hävitettäväksi. Viiltävälle tai pistävälle jätteelle järjestetään asiakkaan luokse viiltosuoja jätteistä.

Kotihoidon tiimitilassa Keuruulla roskisten tyhjentämisestä vastaa puhtaanapalveluiden henkilöstö. Haapamäellä metsätähdessä kotihoidon työntekijät huolehtivat roskisten tyhjentämisestä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

[Jason Phair, jason.phair\(a\)hyvaks.fi](mailto:jason.phair(a)hyvaks.fi)

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja pärjäämistä sekä mahdollisuutta olla ja toimia aktiivisesti oman yhteisönsä jäsenenä vahvistetaan. Asiakasta tuetaan omassa arjessa toimimisessa ja vaikuttamisessa. Lääkärin asiakkaalle määräämä hoito ja lääkehoito turvataan.

Asiakasta tuetaan liikkumaan, sillä liikkumattomuus ja vuodelepo ovat riski lihasvoiman heikkenemiselle. Liikkuminen virkistää myös mieltä. Asiakkaan ulkoilun tukemisessa tehdään yhteistyötä omaisten tai vapaaehtoisten ulkoiluttajien kanssa. Hyvän ravinnon saanti varmistetaan ja tehdään ruokailutilanteista viihtyisiä ja ruokahalua herättäviä. Hyvää yöunta edistetään puhtailla vuodevaatteilla, tuulettamalla makuutilaa, sekä proteiinipitoisella iltapalalla (esim. maito, rahka, juusto, lihaleike).

Asiakasta aktivoidaan osallistumaan yhteiseen toimintaan ja virikkeisiin. Asiakasta tuetaan ihmissuhteisiin yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden välttämiseksi, tarvittaessa yhteydenpidossa omaisiin ja ystäviin avustetaan. Asiakkaan kognitiivisia voimavaroja, muistitoimintoja ja elämän mielekkääksi kokemista tuetaan tavoitteellisesti. Kotihoidossa hoidon suunnittelu, koordinointi ja toteutus pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveydentilan ja sairauksien seurannasta yhdessä hoitajien kanssa sekä lääkärin määräämän hoidon toteutuksesta ja tarvittavien laboratorionäytteiden ottamisesta. Lääketieteellisestä hoidosta vastaa Keski-Suomen hyvinvointialueen nimeämä lääkäri. Lääkäri tavoitetaan lisäämällä asiakkaan nimi Lifecareen ajanvarauskirjalle. Kiireettömät yhteydenotot lääkäriin tapahtuu potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjauksien perusteella.

Kiireellisistä hoidontarvetta vaativissa tilanteissa hoitajat ottavat yhteyttä hyvinvointialueen päivystysapuun 116117, tai Keuruun vastaantolle. Lisäksi Keuruun alueella toimii kotisairaala, jonka kanssa kotihoito tekee yhteistyötä. Kotisairaalan sairaanhoitaja on konsultoituessa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Saattohoito

Kotisaattohoidon lähtökohtana on toivomus kuolla omassa kodissaan. Parhaimmillaan koti antaa mahdollisuuden elää ympäröivää arkea ja omaa elämäänsä kuolemaansa asti. Niin pitkään kuin se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista sekä tuntuu turvalliselta. Kotisaattohoidon käytännön toteuttamista on hyvä ryhtyä miettimään jo hyvissä ajoin ennen saattohoitovaihetta.

Saattohoito on hoitoa, joka tähtää ihmisen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja elämänlaadun lisäämiseen. Saattohoidon periaatteisiin kuuluu mm. oireiden lievitys, yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioitus, asiakkaan itsemääräämisen varmistaminen sekä asiakkaan ja läheisten tukeminen.

Saattohoitovaiheen alkamisesta tekee päätöksen hoitava lääkäri yhteistyössä hoidettavan ja/tai omaisten kanssa. Lääkäri huomioi asiakkaan hoitotahdon. Saattohoitopäätöksen jälkeen laaditaan loppuvaiheen hoitosuunnitelma.

Kotihoidossa saattohoitoasiakkaille tehdään kirjallinen kotisaattohoitosuunnitelma. Suunnitelmassa ilmenee hoidossa mukana olevien henkilöiden vastuujaot, tarvittavat hoitovälineet, hoidon toteutus ja varautuminen hoidon tarpeen muutoksiin.

Kotisaattohoito edellyttää usein vähintään yhden omaisen tai jonkun muun läheisen ihmisen halua ja mahdollisuutta osallistua kiinteästi hoidon toteuttamiseen. Kuolevaa asiakasta ja hänen omaisiaan tuetaan, kärsimystä ja kipua lievennetään kaikin käytettävissä olevin tavoin. Tarvittaessa saattohoitotilanteeseen palkataan lisähenkilökuntaa ja pidetään hoitajarinki suppeana, jotta asiakkaalle olisi tutuimmat hoitajat jokaisella kotikäynnillä. Kotisaattohoidossa olevalla asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus siirtyä vuodeosastolle mihin vuorokauden aikaan tahansa, ilman että tarvitsee mennä lääkärin vastaanoton kautta (ns. lupapaikka)

Kotihoidon henkilöstö suorittaa THL:n saattohoitokoulutuksen.

Lääkehoito

Kotihoidolla on oma lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmassa on määritetty lääkehoidon



vastuualueet, lääkkeenjakaan ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät asiat. Kotihoidon lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa kotihoidon ohjaaja. Tiimin sairaanhoitajat vastaavat omien asiakkaidensa lääkehoidosta.

Lisäkoulutukset ja lääkehoidon osaamisen päivittämiset suoritetaan vähintään viiden vuoden välein. Osaaminen näytetään kirjallisena sekä käytännön osaamisen sekä kotihoidon toiminnan näyttönä. Lopullisen lääkeluvan myöntää lääkäri, joka allekirjoittaa kaikki lääkeluvat.

Keuruun kotihoidossa vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä, sekä toteutuksen seurannasta on yksikön palveluvastaavalla. Lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen osallistuvat yksikön sairaanhoitajat. Sairanhoitajat varmistavat, että suunnitelmassa on kuvattu yksikön toimintaa oikein. Sairanhoitajat tuntevat lääkehoitosuunnitelman ja perehdyttävät yksikön muut hoitajat lääkehoidon toteuttamiseen suunnitelman mukaan. Lääkehoitosuunnitelman laadinnassa ja toteutuksen seurannassa on mukana tiiviisti myös kotihoidon vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain syksyllä. Keski-Suomen hyvinvointialue laatii hyvinvointialueen yhteisen lääkehoitosuunnitelman vuoden 2023 aikana ja palvelualuekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat tulevat käyttöön syksyllä 2023. Yksikkömme lääkehoitosuunnitelma on päivitetty vastaamaan hyvinvointialueen yhteisiä käytäntöjä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötahot



Kotihoito tekee yhteistyötä Keski-Suomen hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa ja Keuruun kaupungin kanssa. Asiakkaiden erikoissairaanhoito tapahtuu Keski-Suomen keskussairaalassa tai erityistilanteissa Kuopion yliopistollisessa sairaalassa. Keski-Suomen hyvinvointialue tuottaa myös henkilöstökoulutusta ja tarjoaa konsultaatioapua esimerkiksi hygieniosaamiseen ja potilasturvallisuuteen liittyen. Keuruun kotihoito käyttää Lifecare potilastietojärjestelmää, jonka ylläpitämisestä vastaa 2M-IT.

Keuruulla kotihoidon yhteistyökumppaneina toimivat seurakunnat, Työterveys, yksityiset sosiaalipalvelujen ja tukipalvelujen tuottajat, apteekit, KELA, TE-keskus, AVI, Keski-Suomen maistraatti, sosiaali- ja terveysalan ammatilliset oppilaitokset, Keuruun kaupalliset palvelut ja vapaaehtoisjärjestöt.

Monialainen yhteistyö asiakasasioissa

Asiakkaan asioissa monialaista yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan. Kotiin vietävissä palveluissa tehdään monialaista työtä. Meillä työskentele lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, ja kotihoidon ohjaajia. Yhteistyötä tehdään etenkin asiakasohjauksen, asumispalveluiden ja monialaisen sosiaali- ja terveyskeskuksen kanssa, konsultoiden, palavereissa tai yhteisillä kotikäynneillä. Asiakkaan tarpeiden mukaan yhteistyöhön ammattilaisia tarpeen mukaan ravitsemusterapeutista sosiaalityöntekijään.

Kotihoidon henkilöstö kokoontuu viikoittain yhdessä asiakasohjauksen, fysioterapeuttien, sosiaalityöntekijän ja toimintaterapeuttien kanssa moniammatilliseen tiimiin, jonka tavoitteena on varmistaa asiakkaan riittävät, toimintakykyä tukevat palvelut ja seurata asiakkaan tavoitteiden toteutumista. Moniammatillisessa tiimissä kotihoidon asiakkaiden tilanteesta keskustellaan ja pohditaan ratkaisuja ilmenneisiin haasteisiin. Kotihoidon ohjaaja toimii palaverin koollekutsujana ja tuo palaveriin kotihoidon asiakkaita koskevia huomioita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden



turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Keski-Suomen pelastuslaitos järjestää säännöllisesti alkusammutus koulutuksia ja turvallisuus kävelyitä. Turvallisuuskävelyiden tarkoitus on perehdyttää työntekijä työyksikön poistumisturvallisuus ja paloturvallisuus asioihin.

Keski-Suomen pelastuslaitoksen sairaankuljetus vastaa sairaankuljetuksesta, ensihoitoyksiköltä voidaan pyytää myös apua hoidon tarpeen arviointiin.

Kadonneen asiakkaan etsimisen viranomaisvastuu kuuluu poliisille. Poliisilta pyydetään apua myös, jos asiakkaaseen, henkilöstöön tai omaisuuteen kohdistuu väkivaltaa tai muu rikos. Kotihoidolla on tavoittamisvelvoite asiakkaan käynnin aikana. Mikäli asiakasta ei tavoiteta, häntä etsitään niin kauan, että hänet tavoitetaan ja katoamisesta ilmoitetaan hätäkeskukseen.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Keuruun kotihoidon tiimitiloihin on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys 11.11.2020. Tiimitilojen turvallisuutteen ja viihtyvyyteen kiinnitetään huomiota ja lämpötiloja seurataan. Kotihoidon tiimitilojen siivoamisesta vastaa puhtaanapitopalvelut. Rikkinäiset kalusteet ja ylimääräiset tavarat poistetaan tiimitiloista.



Asiakkaan luona töitä tehtäessä pyritään ympäristö saamaan mahdollisimman turvaliseksi. Kotihoidon myöntämisen edellytys on, että henkilökunta voi työskennellä turvalisesti.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidossa Keuruun alueella työskentelee hoiva-avustajia, lähihoitajia, kotihoidon ohjaajia, sairaanhoitajia, vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Keuruulla kotihoidon henkilöstömitoitus on ollut hyvä. Henkilöstön poissaoloja on psytytty osittain paikkaamaan oman henkilöstön voimin.

Sijaisten käytön periaatteet

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä varahenkilöstö järjestelmä, joka turvaa akuuteissa poissaolossa henkilöstön riittävyttä.

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on vuosi- tai sairausloma. Määräaikaisen sijaisen palkkaa lähiesimies, rekrytointia ennen varmistetaan, että sijaiselle on palkkaamisperuste.

Työntekijältä tarkastetaan kelpoisuuden osoittavat todistukset ja Valviran todistus alkuperäisenä, todistuksista otetaan jäljennökset säilytettäväksi. Pätevyys tehtävään tarkastetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -sivustolta. Kotihoitoon haettavalta henkilöstöltä edellytetään ammattitaidon lisäksi kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä innostusta vanhustyöhön.

Työn järjestelyllä voidaan saada siirrettyä sijaisen tarvetta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on oma varahenkilöstö, joka vastaa äkilliseen sijaistarpeeseen. Varahenkilöstön



käyttö on ensisijainen tapa järjestää sijainen äkilliseen poissaoloon. Mikäli emme saa sijaista varahenkilöstöstä, otamme yhteyttä meille tuttuihin sijaisiin.

Keuruun kotihoidossa on vakituisia lähihoitajan vuosilomasijaista. Henkilöstön lomien suunnittelussa huomioidaan henkilöstön riittävyys, myös lomakausien aikana.

Poikkeustilanteissa voimme varmistaa henkilöstön riittävyyden asiakkaan kannalta välttämättömiin palveluihin, priorisoimalla tehtävien kiireellisyyttä.

Lähiesihenkilön työajan riittävyyden varmistaminen

Keuruun kotihoitoon on vuoden 2023 palkattu kaksi kotihoidon ohjaajaa ja vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi yksikössämme toimii työvuoro/resurssivastaava.

Palveluvastaava saa tukea kotihoidon ohjaajilta haastavampiin asiakas tilanteisiin ja asiakkuuksien koordinointiin. Vastaavasairaanhoitaja vastaa yksikön sairaanhoidollisen laadun varmistamisesta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Vastaava sairaanhoitaja auttaa päivittämään lääkehoitosuunnitelman, huolehtii lääkehoidon perehdyttämisestä ja seuraa muun henkilökunnan koulutuksen tarvetta. Vuorovastaava suunnittelee työvuorot ja pitää yhteyttä sijaisiin, sekä koordinoi kotihoidon resurssien riittävyyttä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Keski-Suomen hyvinvointialueella rekrytoinnit hoitaa rekrytointi yksikkö. Palveluvastaava arvioi yksikön rekrytoinnin tarpeen ja keskustelee siitä palvelupäällikön kanssa. Palvelujohtaja päättää vakituisen työntekijän täyttöluvasta. Mikäli rekrytointi päätetään avata, ilmoitetaan tarve rekrytoinnista rekrytointi yksikköön

Rekrytoinnissa otetaan huomioon, onko työyksikössä mahdollisesti sijaisia, jotka voitaisiin tehtävään vakinaistaa.

Palveluvastaava laatii työpaikkailmoituksen yhdessä rekrytointiyksikön kanssa. Rekrytointi ilmoitukset näkyvät kuntarekry.fi sivuilla. Hakuajan päätyttyä palveluvastaava kutsuu hakijat haastatteluun. Kaikille hakijoille ilmoitetaan rekrytointiprosessin etenemisestä. Kun valinta on tehty, ilmoitus valinnasta lähetetään kaikille hakijoille.



Palveluvastaava haastattelee hakijat ja arvioi heidän sopivuuttansa työtehtävään. Palveluvastaava tarkistaa työnhakijan koulu- ja työtodistukset ja aikaisemmasta työstä saadut työtodistuksen. Kotihoidon työntekijältä vaaditaan myös lainmukainen rokotussuoja ja hygieniapassi. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee olla rekisteröitynyt sosiaali- ja terveystietojärjestelmän lupa- ja valvontaviraston keskusrekisteriin. Ikääntyneiden kanssa työskentelevien tulee esittää rikosrekisteriote.

Riittävän suomenkielen taidon osoittaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Keuruun kotihoidon työntekijällä osoittaa jollakin Valviran hyväksymistä kielitutkinnoista, todistuksista tai kypsyysnäytteistä

Lisäksi työhaastattelun yhteydessä työnantaja arvio työntekijän kielitaitoa. Kielitaidon arviointia tehdään myös mahdollisella koeajalla.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotihoidon perehdyttämisohjelmassa käydään läpi vahvistetut ohjeet. Jokainen työntekijä perehdytetään työhön. Perehdytyksen tukena on käytössä virtuaalinen perehdytysohjelma. Työn alkaessa järjestetään työntekijän aiemman osaamisen mukaan tarvittava määrä perehdytyspäivää. Uusi työntekijä kulkee kokeneemman työntekijän mukana ja toimintatavat, sekä asiakkaat tulevat tutuiksi. Perehdytyksen yhteydessä työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Työntekijöiden koulutustarpeista ja toiveista keskustellaan kehityskeskusteluissa ja tarpeen ilmaantuessa. Keski-Suomen hyvinvointialue tarjoaa henkilökunnalle koulutuksia, joihin työntekijät osallistuvat tarpeen mukaan. Keski-Suomen hyvinvointialue on linjannut henkilöstölle pakollisista koulutuksista, joiden voimassaoloa palveluvastaava seuraa.



Toimitilat

Keuruun kotihoidon tiimitilat sijaitsevat palvelukeskus Lehtiniemessä Seiponrannantie 7 42700 Keuruu ja Metsätähdessä Lääkärintie 8 42800 Haapamäki.

Keuruulla kotihoidon tiimitilat ovat rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa. Tiimitilat ovat lukitun oven takana ja tiloihin kulku tapahtuu sähköisellä avaimella, joka on henkilökohtaisesti jokaiselle ohjelmoitu. Henkilökunnalla on käytettävissään taukotila, tilaa käyttävät myös muut kuin kotihoidon työntekijät.

Haapamäellä kotihoidon tiimitilat löytyvät metsätähden kiinteistöstä. Toimistotiloja on rakennuksen ylä- ja alakerrassa.

Teknologiset ratkaisut

Keuruulla palvelukeskus Lehtiniemessä kiinteistöissä on sähköiset ulko-ovien lukitusjärjestelmät. Ovien ollessa lukittuna, ovia avataan sähköisellä tunnistimella, joka identifioi kulkijan. Palvelukeskus Lehtiniemessä, Palvelutalo Seiponrannassa ja pääterveysaseman tiloissa on käytävillä ja ulkoalueilla tallentava kameravalvonta. Kameroiden ja tallentimien toimintakunnosta vastaa Huoltoyhtiö.

Kameravalvonnan tehtävänä on:

- asukkaiden ja asiakkaiden sekä työntekijöiden henkilökohtaisen turvallisuuden varmistaminen
- Kiinteistöjen ja muun omaisuuden suojaaminen
- palvelutuotantoon liittyvän asianmukaisen toiminnan valvominen
- edellä mainittuja vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen tai selvittäminen

Turva-auttaja palvelu on Keski-Suomen hyvinvointialueella keskitetty alueelliseksi toiminnoksi. Kotihoidon säännöllisiä palveluita saavien asiakkaiden turvahälyttimet testaa kotihoidon henkilöstö vähintään 1x kuukaudessa. Myös asiakasta ja hänen omaistaan ohjataan tekemään koehälytyksiä. Turvapuhelin järjestelmä valvoo myös itse, esimerkiksi paristoviasta tulee ilmoitus.



Kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä ja puhelimen mobiiliohjelma. Toiminnan ohjausjärjestelmä -Optimointi jakaa asiakkaiden käynnit vuorossa oleville hoitajille. Hoitajat käyttävät mobiilipuhelimia asiakaskäyntikalenterien seurantaan, asiakkaan potilastietojen lukemiseen ja kirjaamiseen, sekä käyntien tilastoimiseen.

Keuruun kotihoidon asiakkailla on käytössään etähoivalaitteita ja lääkeautomaatteja, joiden käyttöä koordinoi yhdessä kotihoidon kanssa Keski-Suomen kotihoidon etähoiva- ja digipalvelukeskus.

Työvuorosunnittelussa Keuruun kotihoidossa käytetään titaanin sähköistä asiointia. Ohjelman avulla työntekijät voivat suunnitella työvuoroja sähköisesti, sekä merkata mahdolliset muutokset työaikoihin.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidolla on yleisessä käytössä terveyden seurantaan soveltuvia laitteita, kuten pun-tari, verenpainemittari ja kuumemittarit. Näitä säilytetään kotihoidon toimistolla, josta työntekijä ottaa tarvikkeet mukaan lähtiessään asiakaskäynnille. Toimistolla säilytetään myös työntekijöidensuojaustarvikkeet, mm. käsidesinfektiopulloja, kertakäyttöhanskoja ja kertakäyttömaseja sekä kengänsuojuksia, joita otetaan tarpeen mukaan hoitolaukuun asiakaskäynnille mentäessä. Laitteet, joita asiakkaan hoidossa käytetään ovat pääasiassa asiakkaan itsensä hankkimia, esimerkiksi verenpainemittarit ja vaa'at.

Asiakkaiden verensokerimittarit toimitetaan asiakkaalle Keski-Suomen hyvinvointialueen ilmaisjakelun kautta, mikäli lääkäri on todennut kriteereiden täyttyvän. Laitteet, jotka ovat tarkoitettu hoitohenkilökunnan käyttöön hankitaan hyvinvointialueen hankinta ohjeen mukaan.

Kotihoidolla on toimistolla hoitotarvikehuone, josta löytyy mm. verikokeen ottoon sekä haavan hoitoon tarvittavia tarvikkeita. Yksilöllisesti sovitettavat apuvälineet kotihoidon asiakkaat saavat lääkinnällisenä kuntoutuksena terveydenhuollosta terveydenhuollon vastuujon mukaisesti, kuten rollaattorit, ulkoilupyörätuolit, geriatriset tuolit, suihku-tuolit, sähkösäätösängyt, nousutuet ja potilasnostimet. Henkilökunta ja asiakas



opastetaan apuvälineen oikeaan käyttöön. Apuvälineen viasta ilmoitetaan terveyskeskuk-
sen apuvälinelainaamoon.

Terveystieteiden laitteilta edellytetään turvallisuutta ja käyttötarkoitukseen sopivuutta
osoittava CE merkintä. Kalibroivat laitteet kalibroidaan yhteistyössä laitetoimittajan
kanssa. Henkilökunta on velvollinen opettelemaan laitteiden oikean käytön. Henkilöstö
suorittaa laiteajokortit jokaisesta kotihoidon asiakkaalla käytössä olevasta laitteesta.
Laitteen viasta ilmoitetaan välittömästi kiinteistönhoitajalle tai laitetoimittajalle. Jokai-
sessa yksikössä toimii laitevastaava, joka varmistaa, että laitteet ovat toimintakunnossa.
Laitteiden käytöstä johtuvista haittatapahtumista tehdään laatuporttiin ilmoitus.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Ritva Jylhä, hankintapäällikkö, ritva.jylha(a)ksshp.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotihoidon käytössä on Keski-Suomen Hyvinvointialueen hallinnoima Lifecare-potilastie-
tojärjestelmä. Keuruun kotihoidon asiakkaat ovat omassa asiakasryhmässään, jonne hen-
kilöstöllä on käyttöoikeus työsuhteensa ja tehtäviensä mukaisesti. Tietoja saavat käyttää
vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Asia-
kastietojen käyttöä valvotaan säännöllisesti. Järjestelmään avataan, ja siellä ylläpide-
tään asiakkaiden perustietoja ja potilas/asiakasasiakirjoja.

Kotihoidon työntekijät sekä opiskelijat ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen
aloittaessaan työnsä tai työharjoittelunsa, työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.
Heille selvitetään, mitä salassapitovelvollisuus tarkoittaa kokonaisuudessaan. Salassapi-
tovelvollisuus säilyy, vaikka asiakassuhde, työsuhde tai työharjoittelu päättyy. Asiakas-
tietojen ja hoitotietojen kirjaamisesta on järjestetty koulutusta henkilöstölle.

Paperisia asiakastietoja säilytetään hoito- ja palvelusuhteen ajan hoitoyksiköissä arkisto-
kansioissavalvonnan alaisena. Kun hoitosuhde päättyy, asiakastiedot siirretään arkistoon,
jossa ne suojataan luvattomalta käytöltä. Ikääntyneiden palveluista syntyneet asiakirjat



säilytetään 30 vuotta palvelunpäättymisestä ja 12 vuotta asiakkaan kuolemasta, lisäksi 8., 18., ja 28. päivänä syntyneiden asiakkaiden arkistoitavat tiedot säilytetään pysyvästi.

Hävittävät asiapaperit viedään Palvelukeskus Lehtiniemessä sekä senioritalo Metsätähdessä olevaan lukittuun tietosuojalaatikkoon, jonka sisällön asianmukaisesta hävittämisestä on sovittu jätehuoltoyhtiön kanssa.

Keski-Suomen hyvinvointialueen työntekijöiltä edellytetään kolmen vuoden välein uusia tietoturvakoulutusta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Irma Latikka irma.latikka(a)hyvaks.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Hoidon toteutuksen kirjaaminen pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjauksissa keskitytään hoidon kannalta oleellisiin asioihin asiakkaan näkökulmasta. Niissä ilmenee hoidon ja huolenpidon suunnitelmat, valitut toimenpiteet, hoitotyön toiminta ja näiden vaikutukset asiakkaan vointiin (erityisesti muutokset ja poikkeamat) sekä yleiset toimintakyvyn kuvaukset.

Hoitotyön kirjaamiselle löytyy perusteet laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, potilaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaista sekä henkilötietolaista. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on antanut asetuksen potilasasiakirjoista (298/2009).

Asiakkaan omat mielipiteet ja tuntemukset sekä hänen oma arviointinsa hoidosta ja hoitotoimien vaikutuksesta kirjataan. Kirjaamisessa näkyy, kenen tekemästä arvioinnista on kyse (asiakkaan oma kokemus / omaisen tekemä havainto / hoitajan hoitotyössä tekemä arvio). Hoitotyön toteutukseen kirjataan asiakaslähtöisesti tarpeen mukaan sen hetkinen tilanne ja erityisesti muutokset entiseen verrattuna eli miten asiakas selviää päivittäisissä toimissa. Erityishuomion kohteena ovat elintoiminnot, kipu, aktiivisuus, ravitsemus, aistitoiminnot, mieliala, lepo ja erityistoiminnot.



Palveluvastaava pyytää kotihoidon työntekijälle asiakastietojen kirjaamiseen tarvittavat tunnukset Keski-Suomen hyvinvointialueen sähköisellä tunnushakemuslomakkeella. Tunnuksia hallinnoi Keski-Suomen hyvinvointialueen ICT-palvelut.

Kotihoidon työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alussa. Palveluvastaava kertoo työntekijän kanssa tietoturvamääräykset ja järjestää työntekijälle aikaa suorittaa tietoturvakoulutuksen. Työntekijällä on velvollisuus tutustua Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuojaohjeisiin polku-intran kautta. Työntekijä perehtyy työhön toisen työntekijän kanssa. Uudet työntekijät tutustuvat kotihoidon kirjaamisen käytäntöihin yhdessä kotihoidon kirjaamisvastaavan kanssa.

Kotihoidon työntekijät kirjaavat asiakaskäyntien tiedot mobiililaitteella asiakkaan luona. Mikäli hoitajan tarvitsee tehdä pidempiä kirjauksia, kirjaaminen tapahtuu tietokoneella kotihoidon tiimitilassa. Kotihoidon käyntien suunnittelussa huomioidaan, että aikaa jää kirjaamiselle.

Keuruun kotihoidossa noudatettavat hyvät käytännöt:

1. Kirjaamista ohjaavat arvot

Hoito- ja palvelutyön työn kirjaaminen on asiakasta kunnioittavaa. Arvoperutusta sisältää muun muassa seuraavia arvoja: kokonaisvaltaisuus, itsemäärääminen ja yksilöllisyys.

Asiakas kohdataan aina yksilönä ja kokonaisvaltaisena ihmisenä, joka määrää itse omista asioistaan. Asiakslähtöinen hoito- ja palvelutoiminta perustuu yhteisesti sovittuihin sopimuksiin ja työntekijä on tasavertainen asiakkaan kanssa.

2. Hoitotyön ja asiakkaan hyvinvoinnin kannalta tarpeellinen tieto

Kirjaamisen lähtökohtana on, että hoitaja kirjaa asiakkaan hoitotyön ja hyvinvoinnin kannalta tarpeelliset tiedot siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Hoitotyön päivittäisellä arvioinnilla selvitetään, onko tavoitteet saavutettu ja onko hoidolla ollut toivottua vaikutusta asiakkaan terveydentilaan, hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään heti ajan tasalle asiakkaan voimien/tilanteen muuttuessa. Asiakkaan hoitotyön kokonaisarviointi ja RAI-arvio tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa.

3. Arkaluonteiset tai asiakasta leimaavat asiat

Arkaluonteisia tai leimaavia asioita ei asiakkaasta kirjata, elleivät ole hoidon kannalta välttämättömiä. Tällaisia ovat esimerkiksi uskonnollinen tai poliittinen vakaumus, kulttuuritausta, sosiaalietuudet ja seksuaalinen suuntautuminen.

4. Asiakkaan yksilöllisyys

Asiakkaan/omaisen kanssa käydään läpi elämänhistoriaa, näin saadaan yksilöllisyys tuotua asiakkaan/omaisen näkemyksenä osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asiakkaan eletty elämä osaksi nykypäivän hoitoa ja hoivaa.

5. Tietojen lähdemerkinnät

Kirjattaessa asiakkaan/asukkaan asiakastietoihin on näkyvillä, kenen havainnoista ja arvioista on kyse, kielellinen ilmaus kertoo tämän. Esim. ”Asukas itse kokee.../ Omaisen havainnon mukaan... / Hoitajan näkemyksen mukaan...”

6. Asiakastietojen salassapitovelvollisuus

Salassapito perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista sekä henkilötietolakiin. Salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen.

7. Merkintöjen oikeellisuus

Hoito- ja palvelutyön kirjaaminen on tyyliltään asiallista ja arvioivaa suhteessa asiakkaanvointiin ja sen muutoksiin. Kirjaajan on varmistettava, että kirjaukset tehdään oikean asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä. Kirjaus ei saa sisältää toiseen asiakkaaseen identifioitavia tietoja.

8. Kirjaajan tunnistetiedot

Jokaisen merkinnän yhteydessä on merkinnän tehneen nimi, asema sekä merkinnän ajankohta kellonaikoinen. Opiskelijan kirjauksen vahvistaa hoitaja.

9. Virheellisen tiedon korjaaminen

Korjaaminen tarkoittaa virheellisen tiedon korjaamista, puutteellisen tiedon täydentämistä tai tarpeettoman tiedon poistamista. Virheellinen tieto korjataan siten,



että myös alkuperäinen merkintä on myöhemmin luettavissa ns. taustatiedostossa. Merkitään korjauksen tekijän nimi, korjauksentekopäivä ja korjauksen peruste. Lukitun tekstin korjaaminen/poistaminen tapahtuu pääkäyttäjän kautta.

10. Tietojen luovuttaminen

Perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Henkilötietoja luovutetaan vain yksilöidyn pyynnön perusteella, mikäli tiedonpyytäjällä on lakiin perustuva oikeus. Tilastotietoja annetaan viranomaisille lain edellyttämiin tarkoituksiin. Toisen yksikön tekemiä kirjauksia ei luovuteta asiakkaalle kotihoidosta.

Kansalainen voi ladata verkkosivuilla olevan tietopyyntölomakkeen koneelleen, täyttää, tulostaa ja lähettää postitse tai turvapostin välityksellä hyvinvointialueen kirjaamoon. Hyvinvointialueella ei ole vielä käytössä sähköistä lomakepalvelua. Kirjaamossa tietopyynnot kirjataan Dynasty-järjestelmään (eli sähköiseen asianhallintajärjestelmään) ja ohjataan asianmukaisille henkilöille vastattavaksi. Vastaukset, saatekirjeet, kielteiset päätökset jne. tallennetaan Dynastyyn pyynnön mukaiselle asialle vastaukseksi ja asia merkitään ratkaistuksi. Mikäli tietopyyntöön liittyy jälkikäteen valvontaviranomaisen kyselyjä, löydetään vastaus ja perustelut Dynastyä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Irma Latikka, irma.latikka(a)hyvaks.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)



Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelualueen lääkehoitosuunnitelma on päivittymässä, tämän valmistuttua päivitämme oman yksikkömme lääkehoitosuunnitelman.

Alkuvuoden 2025 aikana omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan hyvinvointialueen päivitettyä omavalvontasuunnitelman pohjaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Keski-Suomen omavalvontaohjelma löytyy hyvask.fi sivuilta ja henkilöstön polkuintrasta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 29.2.2024 _____

Allekirjoitus Nina Voutilainen, palveluvastaava _____
