



## OMAVALVONTASUUNNITELMA

<b>Vaajakoski-Jyskä itä kotihoito</b>	
<b>Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus</b>	<i>Kristiina Tiittanen, palveluvastaava</i> <i>Helena Peltonen, vastaava sairaanhoitaja</i>
<b>Hyväksymispäivämäärä:</b>	3.1.2025
<b>Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus</b>	<i>Palvelujohtaja Maarit Raappana</i> <i>Palvelupäällikkö Satu Kytönen</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	1. 31.12.2024
Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset: 28.6.2023
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	<a href="#">Omavalvontaohjelma</a>   <a href="#">Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)</a>  Kotihoidossa nähtävillä kansiossa taukotilassa.



## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	3
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ .....	5
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	5
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	5
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	5
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	5
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	7
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta .....	7
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	8
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit.....	8
3.2.2.2	Palvelutarpeen arviointi .....	8
3.2.2.3	Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	9
3.2.2.4	Palvelun toteutumisen varmistaminen .....	9
3.2.2.5	Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen .....	9
3.2.2.6	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	11
3.2.2.7	Ravitsemus (ESH – pkl, osastot, PHT, Sosiaalihuollon asumisen yksiköt) .....	11
3.2.2.8	Painehaavojen tunnistaminen ja riskinarviointi .....	12
3.2.2.9	Kaatumisten ja putoamistapaturmien ennaltaehkäisy ja riskin arviointi.....	12
3.2.2.10	Hygieniakäytännöt.....	13
3.2.2.11	Infektioiden torjunta.....	13
3.2.2.12	Terveyden- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä .....	15
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	16
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus.....	16
3.2.3.2	Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu.....	17
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot .....	17
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus .....	18
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava.....	18
3.2.4	Muistutusten käsittely .....	19
3.2.5	Henkilöstö .....	20
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	20



3.2.5.2	Henkilöstön rekrytinnin periaatteet.....	20
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus .....	22
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	23
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	24
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	25
3.2.8.1	Toimitilat.....	25
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	26
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut .....	26
3.2.9	Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät .....	27
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	29
3.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	29
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	31
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA .....	31
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	31
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	34
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely .....	34
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely .....	35
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	36
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet.....	38
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	38
3.3.4	Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto .....	39
3.3.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset .....	39
3.3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	39
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	39
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	40
4.1	Toimeenpano .....	40
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	40

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveystalainissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

Suunnitelman määritelmät

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveystalainia

**Omavalvonnalla** tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta, ja toimeenpanee kyseisten tavoitteiden toteutumisen edellyttämät toimenpiteet.

**Oma-  
valvontasuunnitelma**lla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten yksikön vastuuhenkilö ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Oma-  
valvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Oma-  
valvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan oma-  
valvontaohjelmaa.

**Palveluyksiköllä** tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä **palvelupisteestä**. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteriteknisesti apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluyksikköä**. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Oma-  
valvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat yksikön henkilökunta; palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja, ohjaaja, sairaanhoitajat, lähihoitajat ja hoiva-avustajat sekä kuntoutustiimistä fysioterapeutti. Osioita käydään yhdessä tiimipalvereissa.

Asiakkaiden ja omaisten palutteet otetaan huomioon oma-  
valvontaa laadittaessa.

Oma-  
valvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa

Palveluvastaava Kristiina Tiittanen

Kirkkotie 13 as 23, 40800 Vaajakoski

050 514 5843

kristiina.tiittanen@hyvaks.fi

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

#### 3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

##### 3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue Sosiaali- ja terveyspalvelut

Palvelualue Kotihoito

##### 3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoito

Kirkkotie 13 as 23

40800 Vaajakoski

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Kristiina Tiittanen

Puhelin 050 514 5843

Sähköposti kristiina.tiittanen@hyvaks.fi

##### 3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotihoito tarkoittaa kotiin vietävien palveluiden tuottamista henkilön kotona selviytymisen tukemiseksi. Kotihoito sisältää yksilöllisten tarpeiden mukaisesti hoitoa ja huolenpitoa, kotisairaanhoidtoa tai lisäävää ja ylläpitävää toimintaa mm. vuorovaikutuksen sekä toimintakyvyn tukemiseksi. Kotihoitoa voidaan järjestää vuorokaudenajasta riippumatta. Kotihoidon järjestämisen perusteena on toimintakyvyn aleneminen sairauden, vamman, korkean iän, perhe- tai elämäntilanteen tai muun syyn vuoksi. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa. Keski-Suomen hyvinvointialuestrategia 2030 visiona on, että keskisuomalaisen kokemus hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan olisi maan kärkeä. Henkilöstömme on yhtä mieltä siitä, että hyvinvointialueesta toivotaan vetovoimaista niin asukkaalle, henkilöstölle kuin yrityksillekin. Missio hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisestä vaikuttavasti ja laajalla yhteistyöllä Keski-Suomessa kuulostaa henkilöstöstä järkeenkäyvältä ja siihen on hyvä tähdätäkin.

Yksikössä tuotetaan kotihoidon palveluita Vaajakoski-Jyskä itä alueella. Vaajakoski-Jyskä itä alueen kotihoito on moniammatillista, yhteistyötä tehdään sujuvasti ja kunnioittavasti eri ammattikuntien edustajien kanssa, joihin sisältyy mm. alan opiskelijoita, hoiva-avustajia, kodinhoitajia, lähihoitajia, sairaanhoitajia, ohjaajia, fysioterapeutteja, toimintaterapeutteja, lähijohto, eri yhteistyökumppaneita ja –tahoja sekä tietysti asiakas itse, hänen läheisensä ja omaiset. Henkilöstö tekee itsenäistä työtä, mutta he eivät koe tekevänsä työtä yksin vaan yhdessä kaikkien kollegoidensa sekä koko asiakkaan ympärillä olevan verkoston kanssa.

Asiakas kohdataan yksilöllisesti, mutta samaan aikaan huomioidaan kuitenkin yhdenvertaisuus suhteessa muihin asiakkaisiin. Kotihoidon työ nähdään tärkeässä roolissa niin tiedonkulun ja viestinnän näkökulmasta kuin myös asiakkaan oikeuksien toteutumisen valvomisessa, jotta asiakkaat ovat tulleet tietoisemmiksi, mitä palveluita heille on tarjolla ja mihin palveluihin he ovat oikeutettuja.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa tuotetaan palveluita asiakkaille aamu-, sekä iltavuorossa, ajalla klo 7.00–21.30, tarvittaessa asiakkaan on mahdollista saada yöhoitoa. Kotihoidon keskitetty yöhoito vastaa hyvinvointialueen kotihoitojen yöaikaisista käynneistä. Alueemme asiakkaat ovat viiden kilometrin säteellä Vaajakosken keskustan ympäristössä. Lähtökohtaisesti meillä tarjotaan läsnä palveluita, mutta on mahdollista saada myös palvelua esim. puhelimen välityksellä. Meidän asiakkaistamme noin 20 % käyttää myös etähoivan palveluita, eli asiakkailla on kotona etähoivan tabletti, jonka kautta etähoiva soittaa heille ja tarkistaa tarvittaessa lääkkeiden oton, ravitsemuksen, sekä asiakkaan voinnin. Etähoiva on herkästi yhteydessä kotihoitoon, jos asiakkaan terveydentilassa on muutosta tai heillä herää huoli jostain asiakkaan päivittäisestä toiminnosta tai voinnista. Usealla meidän alueemme asiakkaalla on myös lääkeautomaatti, jonka täyttö on kotihoidon vastuulla. Lääkeautomaatti hälyttää, jos asiakas ei ole ottanut lääkettä tunnin kuluessa ajankohdasta. Hälytys menee koordinaatiokeskukseen, josta ollaan tarvittaessa yhteydessä kotihoitoon.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon alueella on noin 110 asiakasta, joista valtaosa on yli 75-vuotiaita monisairaita asiakkaita.

## 3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeistä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on hyvinvointialueen johdon ja esihenkilöiden vastuulla. He luovat edellytykset turvalliseen toimintaan, varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

### Tutustu myös STM:n julkaisuun

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

### 3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä sekä mahdolliset toiminto- ja toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt ja muut erityislainsäädännön edellyttämät vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen ajantasaiset organisaatiokaaviot löytyvät henkilöstölle Hyvaksin intranetistä ja muille hyvaks.fi verkkosivuilta. Palveluvastaava vastaa toimintayksikön omavalvontasuunnitelmasta.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon palveluvastaava on toiminnasta vastuussa oleva henkilö, palveluvastaavana toimii Kristiina Tiittanen (sairaanhoitaja AMK). Lääkehoidon vastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Helena Peltonen (sairaanhoitaja AMK).

Palveluvastaava on läsnä Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon tiimitiloissa 4–5 päivänä viikossa, arkisin. Joka viikko pidetään säännölliset tiimikokoukset. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja käsittelevät Laatuportti-ilmoituksia. Ilmoituksista kootaan yhteenvetoja, joita käsitellään tiimipalaverissa. Kiireellisissä ja välitöntä reagointia vaativissa ilmoituksissa, asia otetaan käsittelyyn heti ja asia viedään eteenpäin. Palveluvastaava tekee yhteistyötä henkilöstöyksikön ja talouden asiantuntijoiden kanssa ja näin huolehtii yksikön päivittäisestä toiminnasta.

Palveluvastaavalla on lisäksi vastuu mm. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä työntekijöiden kanssa yhteistyössä, uusien työntekijöiden perehdyttämisen järjestämisestä, seurannasta ja vanhojen työntekijöiden lupien ajantasaisuudesta, sekä lakisääteisten määräaikojen seurannasta. Palveluvastaavaa sijaistaa hänen poissaolajensa aikana pääsääntöisesti oman yksikön vastaava sairaanhoitaja tai toisen kotihoitoyksikön palveluvastaava.



### 3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

#### 3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa palveluvastaava on vastuussa siitä, että vuoroissa on riittävä määrä henkilöstöä ja että vuorossa olevalla henkilöstöllä on oleellinen osaaminen, sekä oleelliset luvat työn tekemiseen. Työyksikössä on käytössä Laatuportti-ilmoitukset, jonka avulla henkilöstö voi laatia läheltä piti- tai poikkeama tapahtumasta tai turvallisuushavainnoista. Näiden ilmoitusten perusteella kotihoidon toimintaa pyritään kehittämään. Lisäksi mahdollisten muiden palautteiden perusteella toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaille tehdään säännöllisesti RAI-arvioinnit ja hoito- ja palvelusuunnitelmat, näitä päivitetään puolivuositain tai kun/jos asiakkaan tilanne muuttuu.

#### 3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalipalveluja myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluja on järjestettävä myös hyvinvointialueella tilapäisesti oleskeleville. Myös pidempiaikaisesti työn, opiskelun tai vastaavan syyn vuoksi alueella oleskeleva voi hakea sosiaalipalveluja.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Tätä tarkempia määräaikoja on säädetty

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnissa noudatetaan lakisääteisiä määräaikoja SHL 30.12.2014/1301 36§. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaaliryöntekijä. (14.4.2023/682)

Palvelutarpeen arviointi - THL

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon tiimeihin saa yhteyden jokaisena päivänä klo 7–21.30 välillä. Palvelutarpeen lakisääteisten määräaikojen toteutumista seuraavat asiakasohjaajat. Palvelutarpeen arvioinnissa on mukana asiakas, asiakasohjaaja, sekä tarvittaessa asiakkaan omainen/läheinen, kotihoidosta osallistutaan arviointiin tarpeen mukaan. Palvelutarvetta arvioitaessa hyödynnetään RAI-toimintakykymittaria.

Kotihoidossa jokaisella asiakkaalla on nimetty omatyöntekijä, sekä omasairaanhoidtaja, jonka tiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Omatyöntekijä arvioi yhdessä muun tiimin kanssa asiakkaan

toimintakykyä hyödyntäen RAI- toimintakykymittaria, lisäksi tarpeen mukaan asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan moniammatillisessa tiimissä, sekä asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa.

### **3.2.2.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

#### **Sosiaalihuolto**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja sekä oma sairaanhoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Henkilöstö hyödyntää moniammatillista tiimityöskentelyä suunnitelman laatimisessa. Omahoitajat päivittävät suunnitelmaa asiakkaan tilanteen muuttuessa tai viimeistään 6 kk kuluttua. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan joka viikko tiimipalaverissa, sekä tarvittaessa päivittäin. Päivittämisen tarvetta seurataan myös palveluvastaavan, vastaavan sairaanhoitajan ja ohjaajan toimesta.

RAI-arviointimittaria täytetään yhdessä asiakkaan / omaisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma viedään asiakkaalla ja omaiselle kommentoitavaksi ja allekirjoitettavaksi.

### **3.2.2.4 Palvelun toteutumisen varmistaminen**

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa ohjaaja, vastaava sairaanhoitaja sekä palveluvastaava seuraavat palveluiden toteutumista, RAI- arviointien, sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta. Viikoittaisissa tiimipalaverissa käydään läpi yhdessä sovittuja toimintatapoja, sekä keskustellaan myös asiakkaiden hoidon tarpeista ja muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta luodaan asiakkaalle kotihoidon käynneille sisällöt, jotka näkyvät myös käyttämässämme toiminnanohjausjärjestelmässä käyntiteksteinä henkilöstölle. Käyntitekstit on johdettu hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöistä. Henkilöstö ohjataan ja perehdytetään toimimaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden palvelu perustuu yksilöllisesti tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan hoidon suunnittelu on yhteistyötä kotihoidon, asiakasohjauksen, asiakkaan ja hänen omaisten kanssa.

### **3.2.2.5 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen**

Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17§ määrää kirjaamisen. Yksittäisen potilaan/asiakkaan

potilas- ja asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatilista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.

Jokaisesta hoito- ja palvelutapahtumasta on kirjattava yhdenmukaisesti laadukkaat, riittävät ja tarpeelliset potilas- ja asiakastiedot kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa. Merkintöjen tulee palvella hoidon/palvelun suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, sekä edistää potilaan/asiakkaan hoidon/palvelun jatkuvuutta.

Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän hoidon, potilaan/asiakkaan turvallisuuden sekä henkilökunnan oikeusturvan toteutumisen. Laadukas tietojen kirjaaminen helpottaa ammattilaisten arkea ja luo perustan tiedolla johtamiselle.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös potilaalla/asiakkaalla itsellään. Terveystieteiden tutkimuksessa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viivytyksettä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

### **Terveystieteiden ja sosiaalihuollon Hoitoilmoituskanta**

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmä kattaa merkittävän osan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja asumispalveluista. Hilmoon kirjataan komplikaatiodiagnoosi, haittavaikutuksen tyyppi sekä mahdollisesti aiheutuvat uusintatoimenpiteet. Lisäksi järjestelmään kirjataan hoidon haittavaikutus. Hoitoon liittyvät haitat ilmoitetaan Y- tai T-koodilla.

[Potilastiedon kirjaamisen yleisopas - Potilastiedon kirjaamisen yleisopas v 5.0 - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)

[Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)

Yksikössämme on käytössä Intro-perehdytysjärjestelmä, josta löytyy koti- ja asumispalveluiden vastuualueen asiakas- ja potilastietojen kirjaamisohje. Kirjaamisohjetta käydään työntekijän perehdytyksessä läpi ja työntekijä perehtyy materiaaliin myös itse. Tarvittaessa kirjaamiseen liittyviä huomioita nostetaan myös esille esimerkiksi yhteisissä tiimipalaverissa.

Asiakaskirjaukset tehdään asiakaskäynnin aikana/päätteeksi tai viimeistään työvuoron aikana sähköiseen asiakastietojärjestelmään Lifecareen. Mahdollisuuksien mukaan käyntikirjauksia voi tehdä yhteistyössä asiakkaan kanssa käynnin aikana.

### 3.2.2.6 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Käyntiaikojen sisällä pienillä ja lyhyilläkin hetkillä, asiakkaan voinnin mukaan edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Kotikuntouttajia, fysioterapeuttia, palveluohjausta konsultoidaan tarvittaessa. Hyvillä kirjauksilla, RAI-arviointimittarilla, hoito- ja palvelusuunnitelmalla sekä päivittäisellä asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin havainnoimisella pyritään tunnistamaan, miten fyysistä, psyykkistä, kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä voitaisiin edistää. Keskustelua käydään myös moniammatillisesti henkilöstön kanssa viikoittaisissa asiakaspalaverissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi kotihoidon ohjaaja voi avustaa järjestämään asiakkaalle mahdollisuutta näihin palveluihin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisesta seurataan päivittäin. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan laaja-alaisesti RAI-arviointimittarilla sekä hoito- ja palvelusuunnitelmalla, jossa kiinnitetään huomiota asiakkaan kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn sekä hyvinvointiin.

### 3.2.2.7 Ravitseminen (ESH – pkl, osastot, PHT, Sosiaalihuollon asumisen yksiköt)

Ravitsemushoito on osa asiakkaan kokonaishoitoa ja yhtenäiset toimintamallit ovat edellytys palvelu- ja hoitoprosessin laadulle. Ravitsemustilaa arvioidaan osana muuta hoitoa ja hoivaa, eikä sitä voida arvioida luotettavasti pelkästään silmämääräisesti. Ravitsemustilan arvioinnin tukena käytetään vajaan ravitsemusriskin seulontamenetelmiä (NRS2002, MNA-SF/MNA, RAI) ja painonseurantaa. Ravitsemuksen seurannassa koko henkilökunta sitoutuu asiakkaan hyvän ravitsemuksen turvaamiseen oman vastuutehtävänsä mukaisesti.

Lue lisää:

[Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus \(julkari.fi\)](#)

[Pohjoismaiset ravitsemussuositukset 2023 - Ruokavirasto](#)

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa asiakkaiden aterioista huolehditaan varmistamalla asiakkaan toimintakyky ja suhteuttamalla käynnit ja niiden sisällöt sen mukaisesti. Aterioita toimittavat omaiset, kauppal palvelu sekä erilaiset ateriapalvelut. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon kauppa- ja ateriapalvelutilauksissa, joissa henkilöstö varmistaa ja huomioi erityisruokavaliot sekä rajoitteet. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan mm. painoindeksiä (BMI) käyttäen. Ravitsemukseen arviointiin ja seurantaan käytetään myös MNA arviointia. Lisäksi jokaisella asiakkaalla on säännöllinen painonseuranta. Kiinnitämme myös huomioita mahdollisiin turvotuksiin ja laboratorioarvoihin, näistä tarvittaessa konsultoimme

lääkäreitä. RAI arvioinnissa on myös vajaaravitsemuksen riskiarviointi, ja näitä käymme läpi herätteen noustua. Lisäksi voimme konsultoida hyvinvointialueen ravitsemusterapeuttia. Vajaaravitsemuksen ennaltaehkäisyyn, tunnistamiseen ja hoitoon on tarjolla koulutus Keski-Suomen hyvinvointialueen Moodlella, johon jokainen työntekijä perehtyy.

### **3.2.2.8 Painehaavojen tunnistaminen ja riskinarviointi**

Painehaava on paikallinen ihon tai sen alla olevan kudoksen vaurio, joka ilmaantuu tavallisesti luisien ulokkeiden kohdalle paineen tai paineen ja venytyksen yhteisvaikutuksesta lyhyelläkin ajalla. Painehaavoja esiintyy kaikenikäisillä potilailla/asiakkailta alentaen yksilön toimintakykyä ja aiheuttaen inhimillistä kärsimystä. Painehaavoja on helpompi ehkäistä kuin hoitaa ja siksi painehaavariskin tunnistaminen ja ennaltaehkäiseminen ovat oleellisia laadun ja turvallisuuden näkökulmasta.

Asiakkaiden painehaavojen esiintymistä seurataan päivittäisten käyntien yhteydessä. Asiakkaiden ihon kuntoa seurataan aina suihkujen, sekä sairaanhoitajan käyntien yhteydessä. Keski-Suomen hyvinvointialueen Moodlella on työntekijöille koulutus; Painehaavojen ennaltaehkäisy, joka jokaisen kotihoidon työntekijän olisi hyvä suorittaa.

### **3.2.2.9 Kaatumisten ja putoamistapaturmien ennaltaehkäisy ja riskin arviointi**

Kaatumisten ja tapaturmien ehkäiseminen on turvallisen elämän varmistamiseksi ensiarvoisen tärkeää. Kaatumiset ja kaatumisvammojen ehkäisy on merkittävä haaste väestön ikääntyessä. Kaatumiset voivat johtaa vakavaan toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemiseen sekä pitkittyneeseen hoidon ja palvelun tarpeeseen.

Kotihoidon asiakkaita pidetään lähtökohtaisesti suuren kaatumisriskin henkilöinä, joten kaatumisriskin arviointi tehdään asiakkaan kanssa keskustellen, sekä käyttäen RAI- arviointia.

Kaikkien asiakkaiden kaatumisriskiä pyritään pienentämään käyttämällä arjessa näyttöön perustuvia toimintatapoja sekä arvioimalla ja puuttumalla jokaisen asiakkaan kaatumisriskiin vaikuttaviin tekijöihin yksilöllisin keinoin. Kuntouttavaa työtä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan aina käynneillä aktiivisesti.

Kaatumisten- ja putoamisten esiintymistä seurataan Laatuportti-tilastojen, RAI- indikaattorien, sekä toimintatapojen jatkuvalla arvioinnilla yksikkö- sekä yksilötasolla. Asiakasta seurataan jatkuvasti ja muutoksiin reagoidaan reaaliaikaisesti, sekä TAI arviointien yhteydessä.

Henkilökunta käy Keski-Suomen hyvinvointialueen Moodlesta; Kaatumisen ehkäisy koti- ja asumispalveluissa koulutuksen ja kaatumisien ennaltaehkäisyä, sekä kaatumisia käydään läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa.

### 3.2.2.10 Hygieniakäytännöt

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

Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan toimintakyvyn mukaisesti viikoittainen suihkuapu, sekä jokapäiväinen hygienianhoito käynneillä. Suihkuavun tekee kotihoitoyksikön oma henkilöstö. Yksikössä on asiakkaita, jotka satunnaisesti tai säännöllisesti ovat kieltäytyneet suihkuavusta. Tämä on kirjattu Lifecare-potilastietojärjestelmään sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kaikkien asiakkaiden suun hoitoon kiinnitetään huomiota ja suun hoito, sekä siihen liittyvät ohjeet kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan, sekä käyntitekstiin. Suun hoito hoidetaan kotihoidon puolesta, jos asiakas ei itse kykene esim. pesemään hampaitaan. Tarvittaessa konsultoidaan suun hoidon ammattilaista.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia apuvälineitä puhdistetaan tarpeen vaatiessa asiakkaan kotoa löytyvin puhdistusainein ja -välinein. Asiakas/hänen omaisensa on myös velvollinen huolehtimaan apuvälineiden puhdistuksesta tarpeen vaatiessa. Apuvälineiden huollot ja korjaukset suorittaa apuvälinepalvelu.

Jokainen asiakas/hänen omaisensa huolehtii itse asunnon siisteydestä. Kotihoidon ohjaaja voi tarvittaessa myös auttaa asiakasta järjestämään asunnon siivousta ulkopuolisen siivouspalvelun kautta. Hoitajien käyntien yhteydessä huolehditaan kuitenkin tarvittaessa tiskeistä, roskista, sekä lakanoiden vaihdosta, sekä pyykinpesusta. Pöytäpintoja voidaan pyyhkiä ennen aterian tarjoamista ja tämän jälkeen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asiakkaan tarvitsema apu siivouksesta ja yleisestä siisteydestä.

Yksikön toimistotilat siivotaan kolme kertaa viikossa SOL-siivouspalvelun kautta. Yksikön työntekijöille on käytössä hyvinvointialueen järjestämä työvaatetus (työpaita + liivi). Työvaatetuksen pesun ja toimituksen hoitaa Sakupe. Yksikön yleisten tilojen siivouksesta ja puhtaanapidosta on tehty palveluntuottajan kanssa yhteistyösopimus sekä palvelukuvaus. Säännöllisiä yhteistyöpalavereita pidetään 1–2 krt / vuodessa palveluntarvetta tarkastellen.

Asiakkaiden kotona pyykinpesusta pyydetään kirjallinen pyykinpesulupa, lisäksi, jos asiakkaalla on astianpesukone, sen käytöstä pyydetään myös lupa. Henkilöstö on perehdytetty ja ohjeistettu päivittäiseen siistimiseen ja asiakkaan luona tapahtuva pyykinhuolto toteutetaan asiakaslähtöisesti.

### 3.2.2.11 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön 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](#)

Yksikköön on THL:n ohjeistuksen mukaan nimettävä hygienia- eli infektioyhdyshenkilö, jolla on suunniteltua työaikaa torjuntatyöhön, kirjallinen tehtäväkuva ja varahenkilö. Infektioyhdyshenkilön on tärkeää olla tiedossa myös alueellisilla infektioasiantuntijoilla. Hän osallistuu myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin.

Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden parissa työntelevällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Imeväisikäisiä hoitavilla tulee olla rokotuksen antama suoja hinkuyskää vastaan, joka uusitaan viiden vuoden välein. Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita ovat esimerkiksi potilaat/asiakkaat, joiden puolustusjärjestelmä on merkittävästi heikentynyt sairauden tai sen hoidon takia kuten alle yksivuotiaat, 65 vuotta täyttäneet ja raskaana olevat. Rokotuksen tarvitsee työntekijä, joka tapaa työtehtävissään asiakkaita ja potilaita alle yhden metrin päästä. Tähän kohtaan kuvataan myös yksikön säännölliset seurannat, kuten prevalenssitutkimukset, RAI seuranta infektioista ja käsihuuhteen kulutuksen sekä käsihygieniatoteutumisen seuranta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniakoordinaattori Jaana Palosara, jaana.palosara@hyvaks.fi

Uusilta työntekijöiltä varmistetaan hygieniaoppi. Vakituksissa ja määräaikaissa työsuhteissa hygieniaopin voi suorittaa työsuhteen aikana järjestämällä yhteisiä koulutuksia koulutuskuntayhtymä Gadian kautta yhteistyössä. Jokainen hoitaja on vastuussa aseptiikasta / hygieniasta liikkeessaan asiakkaan luota toiselle. Käytettävissä on käsidesiä, suojakäsineet, esiliina, kasvomaski tarvittaessa ym. Hyvaksin hygieniahoitaja käy pyydettäessä tiimipalaverissa kertomassa käytännön tietoa hoitotyöhön liittyvästä hygieniasta. Jokaiseen tiimiin on lisäksi jaettu kirjalliset ohjeet, jotka hygieniahoitaja on laatinut kotihoidon henkilöstölle (sisältää ESBL JA MRSA ohjeet).

Aseptiikka on myös tärkeää huomioida työskennellessä ja asiakasta hoitaessa esim. haavanhoito ja lääkkeenjakotilanteet. Uudet työntekijät perehdytetään kotihoidon ohjeistuksiin sekä tiedotetaan henkilöstöä mahdollisesti muuttuneista ohjeista. Mahdollisissa epidemiatilanteissa käsihygieniaa tehostetaan ja noudatetaan terveysviranomaisten ohjeita.

Uusilta työntekijöiltä tarkistetaan tartuntatautilain mukainen rokotussuoja rekryointivaiheessa. Kotihoidon palveluissa on vahva suositus vuosittaiseen influenssarokotukseen; työntekijä merkitsee rokotussuojansa itse SAP portaaliin.

Hygieniaohjeet käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa, ja arvioidaan, kuinka ohjeiden toteuttaminen toteutuu, sekä tarvittaessa tehdään muutoksia hygienia käytäntöihin.

### 3.2.2.12 Terveys- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan suunhoitoon liittyvät ohjeet ja ne näkyvät myös toiminnanohjausjärjestelmässä kaikille työntekijöille. Hyvinvointialueelta tulevista koulutuksista ja tiedotteista käyttöön otetaan uusimmat ohjeistukset suun terveydenhuollosta.

Asiakkailla laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, mistä ilmenee asiakkaan sairaudet ja lääkitys sekä niihin liittyen sovitut hoitotoimenpiteet. Asiakkaan vointia seurataan ja kirjataan ikäänntyneiden palveluiden kirjaamisohjeen mukaisesti. Kiireettömästä asiakkaan sairaanhoidosta vastaa tiimin sairaanhoitaja. Sairaanhoitajat toimivat lääkärin ohjeiden mukaan asiakkaiden hoidossa. Sairaanhoitajat huolehtivat sovitut laboratoriotestit, päivittävät lääkelistat ja ovat tukena erilaisissa sairaanhoidollisissa toimenpiteissä, silloin kun tehtävä on siirretty tiimin hoitajalle esim. haavanhoidot. Sairaanhoitajat ohjeistavat tiimin hoitajia asiakkaan yksilöllisen hoidon tarpeen / seurannan mukaan. Sairaanhoitajan apu on saatavilla arkisin asiakastilanteen sitä vaatiessa. Tiimin sairaanhoitaja vastaa asiakastyöstä ma – pe, iltaisin ja viikonloppuisin kotisairaalan KOHTA-yksikkö tai sairaala Novan päivystys. Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa soitetään yleiseen hätänumeroon 112.

Ensiaputaitoja ylläpidetään säännöllisesti pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä.

Tavoitteena on, että jokainen kotihoidon asiakas kävisi vuosikontrollissa lääkärillä. Kotihoidon asukkailla ei ole tällä hetkellä kohdennettua omalääkäriä, asiakkaiden asioita hoitavat Sampoharjun terveysaseman lääkärit. Lääkärin kannanotto voinnin tai lääkityksen muutoksen tapahtuu Lifecaressa sairaanhoitajan konsultoidessa lääkäriä terveysaseman kotihoidon ajanvarauskirjan sekä lääkärin kanssa käytävien Teams-kokousten kautta. Lifecare-viestiä voidaan käyttää, mikäli asia tarvitsee tarkennusta tai jatkokäsittelyä. Mikäli kyseessä on päivystyksellistä lääkärin vastaanottoa tarvitseva asia, ollaan yhteydessä Sampoharjun terveyskeskukseen puhelimitse ajan varaamiseksi. Myös erikoissairanhoidon konsultoinnit hoidetaan Sampoharjun terveysaseman lääkärin tekemillä lähetteillä.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.



### 3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta/potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

#### 3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#) 5§

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#) 5§

RAI-arviointimittaria täytetään yhdessä asiakkaan / omaisen kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI arvioinnin pohjalta, sekä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa yhteistyössä. Hoito- ja palvelusuunnitelma viedään asiakkaalla ja omaiselle kommentoitavaksi ja allekirjoitettavaksi. Asiakkaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Kotihoidon käynneillä käytetään kuntouttavaa työtettä osallistaen asiakasta, sekä ylläpitäen ja vahvistaen asiakkaan toimintakykyä. Esimerkiksi: Käyntiaikoja muokattu asiakkaan vuorokausirytmien mukaisesti.

#### Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle

Potilaalla, asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Asiakas ja potilas voivat pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Miten [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 49§](#) on huomioitu yksikön omavalvonnassa? [Kuvaa omaisyhteistyö](#)

Sosiaalihuollon asiakkaan laillisella edustajalla tai lähiomaisella on oikeus saada asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman tekemistä varten tarpeelliset tiedot sekä oikeus saada asiakkaan tahdon selvittämistä varten tarpeelliset asiakasta koskevat tiedot. Nämä tiedot voi pyytää myös tietopyyntölomakkeella. Omaisten/läheisten kanssa käydään aktiivisesti yhteistyötä ja asiakkaalla on nimetty tiedoissaan lähiomainen, jolle hänen tietojaan voinnista ja muusta hoitoon liittyvästä voidaan antaa. Asiakas tai omainen voi saada apua lomakkeen täyttämiseen henkilöstöltä tarvittaessa.

[Puolesta asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

### **3.2.3.2 Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu**

Potilaalla/asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa. Palveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitoa on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Henkilöstöpalavereissa käydään säännöllisin väliajoin läpi asiakkaiden kohtaamista ja hyvän hoidon toteutumista. Henkilöstöä ohjataan puheeksi ottamaan palveluvastaavalle, jos asiakkaisiin on kohdistunut epäasiallista kohtelua. Tieto voi tulla palveluvastaavalle myös asiakkaalta / omaiselta. Palveluvastaava puuttuu asiakkaaseen kohdistuneeseen epäasialliseen käytökseen aina välittömästi. Palveluvastaava käy työntekijän kanssa keskustelun, jossa tapahtunut käydään läpi ja josta kirjataan muistio. Tapahtumakulun selvittyä asiakkaan, työntekijän sekä mahdollisesti omaisenkin kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta palveluvastaava arvioi jatkotoimenpiteet. Riippuen tapahtuneen vakavuudesta, jatkotoimenpiteenä työntekijälle voidaan esimerkiksi järjestää virallinen kuulemistilaisuus, johon osallistuu työntekijä, työntekijän edustaja kuten työsuojeluvaltuutettu tai ammattiliiton edustaja, palveluvastaava ja palvelupäällikkö. Kuulemisessa tapahtunut käsitellään ja sovitaan jatkotoimenpiteet.

Henkilöstö sekä palveluvastaava on yhteydessä asiakkaaseen ja/tai omaiseen. Tapahtunutta pahoitellaan ja siitä seuranneet toimenpiteet yleisellä tasolla käydään asiakkaan / omaisen kanssa läpi.

### **3.2.3.3 Oikeusturvakeinot**

Asiakkaalle tai hänen omaiselleen/läheiselleen on annettava tietoa heidän oikeusturvastansa. Palveluvastaavan ja työntekijöiden velvollisuus on neuvoa ja ohjata käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Asiakas/omainsen/läheinen voi laatia itsenäisesti tai työntekijöiden avustuksella

ilmoituksen tapahtuneesta. Ilmoitus käsitellään palveluvastaavan/palvelupäällikön toimesta, jonka jälkeen asiakasta/omaista/läheistä ohjataan jatkotoimenpiteiden suhteen Keski-Suomen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Mahdollisista korvauksista korvausanomus ohjeistetaan tekemään omaisuuden vahingoittumisesta tai katoamisesta. Tarvittaessa lomakkeen saa paperisena kotihoiton työntekijöiltä.

#### **3.2.3.4 Itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.

Yksikössä toteutettava palvelu ja hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kotihoidolla ei ole rajoittamisoikeutta. Henkilöstö tuo palveluvastaavan tietoon rajoitus-toimenpiteiden mahdollista tarvetta esimerkiksi asiakasturvallisuuden vaarantumisen osalta, josta henkilöstön kanssa yhteisesti keskustellaan. Tämän jälkeen palveluvastaava konsultoi valvontayksikköä sekä palvelupäällikköä, miten tilanteissa kannattaisi toimia, miten rajoitustoimia ehkäistä ja samalla saada asiakasturvallisuus toteutumaan sekä mitä ratkaisuja tilanteeseen olisi löydettävissä.

#### **3.2.3.5 Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

puhelin: 044 265 1080

puhelinaika: maanantai – torstai klo 9 – 11

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

### 3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestansa tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutus on käsiteltävä viivytyksettä ja asianmukaisesti. Siihen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, enintään 30 päivässä. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin. [Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsitelyyn | Valvira](#)

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo  
Hoitajantie 1  
40620 Jyväskylä

Muistutuksen käsitelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot

Kristiina Tiittanen, palveluvastaava, p. 050-5145843, kristiina.tiittanen@hyvaks.fi

Muistutukset ja kantelupäätökset lähetetään vastuualuejohtajalle, palvelujohtajalle, palvelupäällikölle ja professiojohtajalle. Muistutusvastauksen kokoa palvelualueen palvelujohtaja, palvelupäällikkö, alueylilääkäri tai ylihoitaja, joka määrittää mitä liitteitä (vastineita) vastauskirjeeseen liitetään. Vastineiden laatija ei lähetä yksittäisiä vastineita asiakkaalle. Muistutusvastauksen allekirjoittaa palvelujohtaja, palvelupäällikkö, alueylilääkäri tai ylihoitaja. Mikäli muistutus koskee palvelupäällikköä, palvelujohtajaa tai useampaa palvelualueetta, allekirjoittajana on muistutuksen kohteen esihenkilö tai palveluista vastaava johtaja (palvelujohtaja, vastuualuejohtaja, toimialajohtaja ja/tai professiojohtaja).

Kehittäminen aloitetaan yksikössä välittömästi, jos palaute on sellainen, mihin yksikkö pystyy vaikuttamaan. Jos tätä mahdollisuutta ei ole, palveluvastaava vie palautetta eteenpäin palvelupäällikölle sekä valvontayksikköön.

### 3.2.5 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden ja potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi Keski-Suomen hyvinvointialueen kaikissa palveluyksiköissä kiinnitetään huomiota työssä jaksamisen tukemiseen.

#### 3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa työskentelee tällä hetkellä yksi palveluvastaava, yksi vastaava sairaanhoitaja, yksi ohjaaja, neljä sairaanhoitajaa, 20 lähihoitajaa, 2 kodinhoitajaa, 2 hoiva-avustajaa, sekä 3 lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa ja 2 hoiva-avustaja oppisopimusopiskelijaa. Yksikköemme ei ole tarvinnut vuokratyövoimaa viimeisen vuoden aikana, lisäksi meillä keikkailee noin 5 lähihoitajaa, sekä muutama hoiva-avustaja.

#### 3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta. Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaiskieleltä asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Rikosrekisteriote esitettäväksi iäkkäiden henkilöiden ja vammaisten parissa työskentelyä varten: Työnantajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen. Hyvinvointialueella on oma ohje ja siihen on kuvattu sisäiset menettelytavat. Rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

Sairaanhoitajien, lähihoitajien ja ohjaajien ammattipätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki).

Kaikki uudet työntekijät haastatellaan ja heidän ammattioikeutensa ja koulutus on tarkistetaan, sekä suomenkielentaito on varmistetaan. Uudet työntekijät saavat kattavan perehdytyksen, perehdytysohjelma Introa käyttäen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä tarkastetaan palveluvastaavan toimesta. Opiskelijoiden opintosuoritusotteesta tarkistetaan suoritettut opintopisteet ja osaaminen ennen työsuhteen alkua/ja sen muuttuessa. Jokaiselle on annettava riittävä perehdytys ja ohjaus työhön, palveluvastaavalla on vastuu seurata näiden toteutumista. Jokaisella opiskelijalla on oma nimetty ohjaaja.

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Kaikki työntekijät haastatellaan ja perehdytetään ennen varsinaisen työn alkamista.

Rekrytointivaiheessa työntekijälle kerrotaan rikostaustan selvittämisen perusteesta, sekä pyydetään työntekijää hankkimaan kyseinen todistus, jonka työntekijä näyttää palveluvastaavalle ennen työsuhteen alkua tai mahdollisimman pian aloittamisen jälkeen.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on oma rekrytointiyksikkö, joka vastaa rekrytoinnin suunnittelusta ja kehittämisestä yhdessä Koti- ja asumispalveluiden vastuualue palvelujohtajan, palvelupäälliköiden ja palveluvastaavien kanssa. Henkilöstön rekrytointi perustuu lainsäädäntöön sekä hyvinvointialueen ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet suunnitellaan seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Rekrytointi suunnitellaan aina yhteistyössä rekrytointiyksikön ja yksikön palveluvastaavan kanssa. Yksikön henkilöstön nykyinen erityisosaaminen ja puuttuva erityisosaaminen otetaan huomioon rekrytointilanteessa. Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota vuorovaikutustaitoihin ja teknologiaosaamiseen hoitajien perusosaamisen lisäksi. Jokainen rekrytointi on yksilöllinen tilanne. Rekrytoinnissa pyritään arvioimaan kykyä yksintyöskentelyyn ja asiakkaiden kokonaistilanteen hahmottamiseen.

Kotihoidossa on määritelty kelpoisuusvaatimukset ammattihenkilöille ja ne ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointilanteessa. Kotihoidossa korostetaan henkilön kykyä itsenäiseen työskentelyyn, kykyyn kohdata erilaisia asiakkaita ja vuorovaikutustaitoihin sekä joustavuuteen. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Uusilla työntekijöillä ja opiskelijoilla rokotussuoja tulee olla voimassa ennen työsuhteen tai harjoittelun alkamista. Edellytämme tehtävässä tartuntatautilain 48 §:n mukaista soveltuvuutta, joka tulee osoittaa hyväksytysti. Lain mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan potilas- ja asiakastyössä olevilta työntekijöiltä sekä opiskelijoita/harjoittelijoilta seuraavat rokotukset: rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan (MPR-rokote, joka sisältää tuhkarokon, sikotaudin, vihurirokon sekä vesirokkorokote). Influenssarokotetta

suositellaan vahvasti kotihoidossa vuosittain ajalla 1.1.–30.4. tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden parissa työskenteleviltä henkilöiltä, joita ovat mm. potilaat, joiden puolustusjärjestelmä on merkittävästi heikentynyt sairauden tai sen hoidon takia ja 65 vuotta täyttäneet.

Työntekijä tallentaa heti rokotuksen jälkeen soveltuvuustiedon henkilöstöportaaliin ja ilmoittaa tästä myös suullisesti palveluvastaavalle.

### 3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Hyvinvointialuetasoinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikötasoiselle koulutussuunnittelulle. Palveluyksikkökohtaiset koulutussuunnitelmat perustuvat mm. työyhteisö-, tiimi- ja yksilötason osaamiskeskusteluihin ja niissä määriteltyihin kehittämiskohteisiin. Ne laaditaan ja toteutetaan esihenkilöiden johdolla. Koulutussuunnitelman tulee olla laadittu ennen koulutusten alkamista. Suunnitelmaa voi päivittää vuoden aikana.

Henkilöstön ja osaamisen kehittäminen liittyy vahvasti yksikön toiminnan tavoitteisiin, hyvinvointialueen strategiaan ja ohjelmatyöhön. Hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seuranta järjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen.

Asiakkaan / potilaan hoitoon osallistuvat suorittavat turvallisen hoidon perusteita koskevan koulutuksen ja potilas/asiakastietojärjestelmien käyttökoulutuksen sekä osallistuvat jatkuvaan lisäkoulutukseen hyvinvointialueen ohjaamalla tavalla.

Esihenkilöt osallistuvat riskien arviointi ja hallinta, työturvallisuus ja työhyvinvointi koulutuksiin ja yhdistävät saamansa koulutuksen asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmaan.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö-laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Uusia työntekijöitä perehdytetään minimissään kolme työpäivää. Perehdytyksessä uusi työntekijä kulkee toisen työntekijän mukana perehtyen mobiilisovelluksiin, tietojärjestelmiin sekä kotihoidon asiakastyöhön. Perehdytyspäivien jälkeen perehdytys jatkuu, vaikka uusi työntekijä itsenäisesti kanttäytyä alkaakin tehdä. Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida sekä puheeksi ottaa mahdolliset osaamistarpeensa. Opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, jotka ohjaavat harjoittelujakson. Osaamisen karttuessa opiskelijoiden tehdessä vahvuusvuoroja (esim. oppisopimuskoulutuksessa) vuorovastaava toimii jokaisessa vuorossa opiskelijan vastuutyöntekijänä. Koko henkilöstö sekä opiskelijat perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältöihin sekä osallistetaan sen laadintaan. Koko henkilöstöltä edellytetään valmiin omavalvontasuunnitelman lukeminen.

Jokaisella perehtyjällä on nimetty oma vastuuhenkilö, perehdytys suoritetaan hyvinvointialueen Intro järjestelmän pohjalta, sekä perehdytyksessä on mukana myös yksikön vastaava sairaanhoitaja, ohjaaja, sekä palveluvastaava.

Palveluvastaava jakaa sähköpostitse henkilöstölle tietoonsa hyvinvointialueen saamaa koulutustarjontaa sekä kannustaa tutustumaan Juuri-järjestelmän koulutuskalenteriin. Henkilöstön kiinnostuksen kohteiden mukaisesti koulutuksia mahdollistetaan ja opittua tietoa jaetaan koko henkilöstölle yhteisissä palaverissa. Kehityskeskustelut järjestetään kerran vuodessa tai jokaisen työntekijän tarpeen mukaan. Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa on yhteiset käytännöt asiakaskäynteihin, sekä arjen sujuvuuteen. Käymme näitä läpi yhteisesti tiimipalaverissa, sekä tarvittaessa työntekijän ja palveluvastaavan henkilökohtaisissa keskusteluissa.

### **3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Palveluvastaava arvioi päivittäin yksikön henkilöstömitoituksen riittävyyttä ja huomioi sen myös autonomisessa työvuorosuunnittelussa, hyvinvointialueella on käytössä Titania-työvuorosuunnittelu, jonka avulla resursoidaan riittävä henkilökunta vuoroihin. Lisäksi meillä on käytössä varahenkilöstö, jonka avulla pyritään varmistamaan henkilöstön riittävyys äkillisten poissaolojen osalta. Palveluvastaava rekrytoi sijaisia myös äkillisiin poissaoloihin. Kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla henkilöstö voidaan jakaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluvastaava, palvelupäällikkö ja organisaation valvontatiimi seuraavat asiakkuuksia ja asiakastunteja ja tarvittaessa henkilöstöä siirretään toiselle alueelle.

Asiakkaille tarjotaan palveluita kotihoidon palvelukriteerien mukaisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa palveluiden lisäämisestä, vähentämisestä tai päättämisestä, jos kotihoidon



palvelukriteerit eivät enää täyty. Lisäksi digitaalisia ratkaisuja kotihoidon käyntien korvaamisiksi Etähoivalla tai lääkeautomaatilla pohditaan jatkuvasti.

Palveluvastaava arvioi omaa ajankäyttöään ja delegoi tehtäviään tarvittaessa vastaavalle sairaanhoitajalle tai ohjaajalle sekä poissaolojen järjestelyjen osalta myös työjärjestelijälle. Palveluvastaava ei osallistu pääsääntöisesti varsinaiseen asiakastyöhön, mutta tarvittaessa hänellä on valmius ja luvat tehdä asiakastyötä.

Työvuoroissa on ajoittain myös muu kuin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (hoitoapulainen), heidän tehtäväkuvaa on rajattu mm. lääkehoidon osalta.

### 3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Kuvaa tähän toimintatavat hoito- ja palveluketjujen jatkuvuuden ja turvallisuuden sekä tiedonkulun varmistamiseksi.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Useat lait velvoittavat monialaiseen yhteistyöhön.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa järjestetään kahden viikon välein moniammatillisia tiimejä, joissa mukana on asiakkaan palvelupolkuun kuuluvia muita sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötahoja. Tarvittaessa voimme ottaa heihin yhteyttä myös muina aikoina. Asiakasasioita käydään myös omassa moniammatillisessa tiimissä läpi joka viikko, sekä pohditaan asiakkaan hoidon kannalta tarpeellisia vaihtoehtoja. Asiakkaan ajantasaiset kirjaukset ovat myös nähtävillä hyvinvointialueen käyttämällä asiakas- ja potilastietojärjestelmässä kaikille yhteistyötahoille oikeuksien mukaan.

Keski-Suomen hyvinvointialueen sisällä ollaan yhteydessä sähköpostitse, puhelimitse ja/tai Lifecare-viestein. Asiakkaiden lääkehuollosta vastaa Vaajakosken apteekki, johon ollaan yhteydessä Easymed-järjestelmän kautta tai puhelimitse. Ruokapalvelu Kylän Kattauksen ateriapalveluun, taksipalveluihin, jalkahoitajiin, parturi-kampaamoihin sekä hautausurakoitsijaan ollaan yhteydessä puhelimitse. Ruokatilaukset kauppoihin tehdään sähköpostitse ja/tai puhelimitse. Yleiseen edunvalvontaan otetaan yhteys sähköpostitse tai puhelimitse.

### 3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

#### 3.2.8.1 Toimitilat

Toimitiloihin liittyvät paloturvallisuuteen tai toimintaympäristöön liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja turvallisuushavainnot tehdään Laatuportin toimitilailmoituksella. Vuokrakiinteistöjen osalta on huomioitava, että ilmoitus ei mene laatuportin kautta kiinteistön omistajalle. Laatuportin kautta ei tehdä huoltopyyntöjä.

Vuokralla olevissa tiloissa on vuokrasopimuksissa sovittu, että asumisterveysasetuksen 545/2015 mukaiset määräykset toteutuvat. Vuokralla olevat kiinteistöt on vuokrattu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa, että mahdollisissa tilamuutoksissa huolehditaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseen.

Vuokralla olevissa tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjakotaulukoiden avulla.

Hyvinvointialueen omistamat kiinteistöt on suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen. Näiden osalta ylläpidosta vastaa hyvinvointialueen tekniset palvelut.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidolla on käytössään Kirkkotie 13 osoitteessa huoneisto, jossa on yhteinen taukotila, seitsemän huonetta, joissa on lisäksi palveluvastaavalla on oma huone. Yhteisissä tiloissa on myös pukuhuone, jossa on mahdollisuus käydä suihkussa. Lisäksi jokaisessa huoneessa on omat wc tilat, joissa suihkut. Käytävällä lisäksi yksi wc.

Toimiston tiloissa tehdään säännöllisesti paloturvallisuustarkistuksia, sekä turvallisuuskävelyitä. Jokainen työntekijä on käynyt tai on velvoitettu käymään hyvinvointialueen järjestämän ensiapu- ja alkusammutuskoulutuksen. STM:n työn riskien arviointi tehty yksikköön 31.8.2023, Työsuojelutarkastus tehty 7.5.2024,

Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien niihin liittyvä asiakkaan ja potilaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot

Työpaikkakohtaiset menettelytapaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten tehty työsuojelutarkastuskäynnin jälkeen. Ohjeistettu ja muistutettu myös työntekijöitä avunhälyttämislaitteiden käytöstä, sekä testauksesta säännöllisesti.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon toimitilojen huoltopyynnöt ja toimitilojen epäkohtailmoituksiin käytetään huoltoyhtiön (Lassila-Tikanoja) asiointikanavaa. Mikäli kyseessä on talon sisäinen toimitiloihin liittyvä epäkohta, voi henkilöstö ilmoittaa asiasta suoraan palveluvastaavalle tai tehdä Laatuportti-ilmoituksen.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon tilat sijaitsevat vuokrakiinteistössä (JVA) ja hyvinvointialueen vuokraamista yksiköistä puolestaan vastaa hyvinvointialueen Tilapalvelut. JVA kerää vuosittain kiinteistön vuosikorjauspyynnöt, joiden toimittaminen JVA:lle on palveluvastaavan vastuulla. Tarvittaessa huolto- ja korjauspyynnöistä ollaan suoraan yhteydessä JVA:lle tai huoltoyhtiöön.

### 3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Vaajakoski-Jyskä itä alueen kotihoidon tiloihin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Toimintakeskuksella palo- ja pelastussuunnitelma on työntekijöiden taukotilassa kaikkien luettavissa. Henkilöstö on veloitettu lukemaan palo- ja pelastussuunnitelma, sekä kuittaamaan allekirjoituksella luetuksi. Palveluvastaavan tehtävä on käydä läpi säännöllisin väliajoin tiimipalavereissa palo- ja pelastussuunnitelma, sekä kerrata henkilöstön kanssa poistumisohjeistus.

Henkilöstö on suorittanut alkusammutuskoulutuksen, jolla varmistetaan henkilöstön sammutusosaaminen. Kotihoidon työntekijät suorittavat säännöllisesti turvallisuuskävelyn, myös uudet työntekijät suorittavat turvallisuuskävelyn. Vaajakoski-Itä kotihoidon alueella on varmistettu palo- ja muista onnettomuusriskeistä ilmoittaminen paloviranomaiselle ohjeistamalla ja perehdyttämällä työntekijät tekemään pelastustoimelle ilmoituksen havaitsemista riskeistä.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

### 3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Yksikön toimistotiloissa on yöaikaan hälytysjärjestelmä, jonka viimeinen työssä oleva työntekijä laittaa lähtiessään päälle ja aamulla ensimmäinen työntekijä ottaa hälytykset pois. Muutoin kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja ei yksikössä ole.

Yksikön asiakkaille on hyvinvointialueen kautta saatavilla etähoidon laitteita sekä lääkeautomaatteja. Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten, ovihälytysten, GPS-laitteiden, lääkeautomaattien ja etähoidon laitteiden tiedot.

Asiakkaiden tekemät turvahälytykset menevät Turvapalveluun, josta kotiin otetaan yhteys tai järjestetään kotikäynti joko Turvapalveluiden tai kotihoidon toimesta. Turvalaitteen poiskytketyksestä tulee ilmoitus Turvapalveluihin, joka on yhteydessä kotihoitoon laitteen varmistamiseksi.

Laitteita testataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Etähoidon laitteiden toimimattomuus ilmoitetaan heti koordinaatiokeskukseen, sekä heiltä tulee kotihoitoon ilmoitus, jos asiakkaan

etälaitteessa jokin vika, jolloin kotihoidosta voidaan käydä tarkistamassa asiakkaan tilanne, sekä etälaitteen tilanne. Tarvittaessa lisätään käyn-tejä ja asiakkaalle hankitaan toimiva laite.

Turva-auttamis-palvelun yhteystiedot annetaan turvalaitteen asennuksen yhteydessä.

### 3.2.9 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, implanttia, reagenssia, materiaalia tai muuta tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisillä, joko yksinään tai yhdistelminä, seuraaviin lääketieteellisiin tarkoituksiin: sairauden diagnosointi, ehkäisy, ennakointi, ennusteen laatiminen, tarkkailu, hoito tai lievitys, vamman tai toimintarajoitteen diagnosointi, tarkkailu, hoito, lievitys tai kompensointi, anatomian taikka fysiologisen tai patologisen toiminnon tai tilan tutkiminen, korvaaminen tai muuntaminen, tietojen saaminen ihmiskehon ulkopuolella (in vitro) suoritettavien tutkimusten avulla ihmiskehosta otetuista näytteistä, mukaan lukien elinten, veren ja kudosten luovutukset, hedelmöittymisen säätelyyn tai tukemiseen tarkoitetut laitteet tiettyjen laitteiden puhdistukseen, desinfiointiin tai sterilointiin tarkoitetut tuotteet. Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmät.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä. Palveluyksiköissä käytetään paljon erilaisia lää-kinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä, hoitotarvikkeita ja potilas- ja asiakastietojärjestelmiä, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa.

Kun käyttäjä havaitsee vaaratilanteen, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Laite otetaan pois käytöstä ja käyttäjä tekee ilmoituksen Laatuporttiin. Laatuportti-ilmoituksen pohjalta laitteen omistava / hallinnoiva taho tekee ilmoituksen Fimelle.

Ilmoitus tehdään myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapah-tumasta ilmoitetaan valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaista-vaksi. Ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lää-kinnällisistä laitteista annetun lain 31–36§:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annet-tuja säädöksiä. Keski-Suomen hyvinvointialueen organisaation ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on turvallisuuspäällikkö.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa vastaava sairaanhoitaja on nimetty lää-kinnällisten laitteiden laite-vastaavaksi. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada riittävä perehdytys laitteiden käyttöön.

Asiakkaiden lääkinällisten laitteiden käytön ohjaus ja perehdytys toteutetaan henkilöstön toimesta. Laitevastaavan tehtävä on varmistaa työntekijän laitteiden käytön ja laitteiden huoltopyyntöjen laatimisen osaaminen laiteajokortin suorittamisella. Kotihoidossa on käytössä laiteajokortit käytössä oleville lääkinällisille laitteille. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa hyväksytysti laiteajokorttinäytöt, nämä vielä tällä hetkellä kesken yksikössä. Laitevastaavan tehtävä on varmistua henkilöstön laitteiden käyttämisen osaamisesta, jonka perusteella laitevastaava vahvistaa laiteajokortin suoritetuksi. Laiteajokortti on voimassa 5 vuotta, jonka jälkeen laiteajokortti tulee uusiksi. Laiteajokortit ovat sähköisessä muodossa laatuportti sovelluksessa, joka muistuttaa henkilöstöä sähköpostitse laiteajokortin vanhentumisesta.

Palveluvastaavan huolehtii, että lääkinällisiä laitteita käyttävät työntekijät ovat suorittaneet ohjeiden mukaisesti laiteajokortit tai suorittavat ne mahdollisimman pian työn aloittamisen jälkeen. Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon käytössä olevien lääkinällisten laitteiden käyttöohjeet ovat tulostettuna laitteiden käyttöohjeet kansiossa. Kansiota säilytetään vastaavan sairaanhoitajan toimistossa. Laitevastaavan tehtävänä on ylläpitää käytössä olevien laitteiden käyttöohjeita ja tiedottaa henkilöstöä käyttöohjeiden muutoksista. Lisäksi laitteiden käyttöohjeet löytyvät sähköisessä muodossa lääkinällisten laitteiden järjestelmästä Effector ohjelmasta. Työntekijöitä on ohjeistettu laitevaaratapahtuma ilmoituksen tekemisestä. Laitevaaratapahtuma on tilanne, joka johtuu laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä. Laite otetaan pois käytöstä välittömästi ja käyttäjä tekee ilmoituksen Laatuporttiin. Laatuportti-ilmoituksen pohjalta laitteen omistava tai hallinnoiva taho tekee ilmoituksen Fimealle. Laitevaaratapahtuma ilmoitus tehdään myös silloin, kun laitteen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta ilmoitetaan valmistajalle. Palveluvastaava laatii jatkotoimenpiteet lääkintätekniikan kanssa yhteistyössä.

Yksikön laitevastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Helena Peltonen, [helena.peltonen@hyvaks.fi](mailto:helena.peltonen@hyvaks.fi), p. 0405940324

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosi-aali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta laadukkaalla ja kattavalla perehdytyksellä, sekä säännöllisillä koulutuksilla. Palveluvastaavan velvollisuus on tehdä asiakastietojärjestelmiin säännöllisesti toteutettavia pistokoikeita.

Kotihoidossa on käytössä Lifecare asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Käytössä oleva järjestelmä on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tai potilastietojärjestelmä. Työntekijät perehdytetään kirjaamisen käytäntöihin ja veloitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Työntekijöiltä vaaditaan tietojärjestelmän koulutuksien suorittamista ennen työsuhteen alkua tai mahdollisimman pian työn aloittamisen jälkeen.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yhteinen tietoturvasuunnitelma. Kotihoidon yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa yksikön vastuhenkilö, joka toimii myös rekisteripitäjän edustajana, ja vastaa myös rekisterin pitäjän oikeuksien ja vastuiden toteuttamisesta.

### 3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallisen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta, sekä seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tietojen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi huhtikuussa 2024.

### Lääkityspoikkeamat

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat ja potilaat tekevät lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti - ja poikkeamatilanteista Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen. Lisäksi palveluyksiköt ilmoittavat toteutumisestaan tai epäilemistään lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä haittavaikutuksista Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskuselle (Fimea). Ilmoitus tehdään erityisesti niissä tilanteissa, joissa haittavaikutus on vakava ja/tai odottamaton sekä silloin, kun haittavaikutuksen aiheuttajana on uusi lääke. Asiakkaita tiedotetaan heidän mahdollisuudestaan tehdä ilmoitus lääkkeisiin liittyvistä haittavaikutuksista.

### 3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista

vain tietysin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa käytetään sähköistä asiakas- ja potilastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään käytäntöihin ja veloitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaan. Hyvinvointialueella on selkeät ohjeet tietosuoja asioista. Työntekijät ovat suorittaneet tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen, heidän ja opiskelijoiden osaamista ylläpidetään toistuvilla keskusteluilla tietoturva asioista sekä täydennyskoulutuksilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, [tietosuoja@hyvaks.fi](mailto:tietosuoja@hyvaks.fi)

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

Lue lisää:

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

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

### 3.2.12 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Kotihoidossa asiakas tai hänen omaisensa voi antaa palautetta kotihoidon toiminnasta suullisesti tai sähköpostitse työntekijöille tai palveluvastaavalle. Palaute viestitään henkilöstölle sähköpostitse ja käydään yhteisesti läpi työntekijöiden kanssa säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Palautteita kerätään vuosittain kotihoidon toiminnasta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta. Palveluvastaava laatii palautteista koosteen, joka käydään työntekijöiden kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Saatujen palautteiden perusteella palvelua pyritään kehittämään yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa. Palveluvastaavalla ja työntekijöillä on vastuu luoda kehitystoimenpiteitä, joilla parannetaan palvelun laadukkuutta ja toimivuutta.

Asiakkaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia turvallisuudesta kerätään järjestelmällisesti. Heillä on mahdollisuus raportoida hoidon ja palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Käytössä on Hyvaksin sivuilla oleva sähköinen Laatuportin asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Kotihoidolta on saatavilla asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettäessä.

Potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

## 3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

### 3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

#### Vastuut

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden/ potilaiden henkilöstön, ympäristön että organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta.



Toiminnasta vastaavan johdon ja palveluvastaavan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee myös mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syyllistämistä. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Osana talouden ja toiminnan suunnittelua palvelualueet arvioivat laajemmin toimintaansa liittyviä riskejä. (talousarvio ja tilinpäätöksen toimintakertomus)

Kotihoidon riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava. Riskejä tulee arvioida monipuolisesti ja realistisesti huomioiden työntekijät, ympäristö ja asiakkaat. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta. Palveluvastaavan tehtävä on huolehtia omavalvonnan ohjeistaminen ja järjestäminen. Palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin. Palveluvastaavan tulee mahdollistaa hyvä ja avoin turvallisuuskulttuuri ilman syyllistämistä. Palveluvastaavan tulee huolehtia, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työntekijöiden velvollisuus ja vastuu on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemista, läheltä piti, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee tunnistaa ja arvioida laaja-alaisesti asiakkaan ja potilaan saaman palvelun ja hoidon näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan **asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien/tekijöiden** riskienhallinnan prosessi. Riskin merkittävyyden arvioimiseksi tulee riskin syitä ja seurauksia tarkastella yksityiskohtaisesti juurisyysanalyysin avulla. Riskien arviointi tehdään Laatuportissa hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Ohje löytyy Laatuportin Ohjeistus osiosta (Yleinen riskienarviointi) Tämän työkalun käyttö on mahdollista, mutta ei pakollista omavalvontasuunnitelman kirjoitusvaiheessa. Asian voi laittaa yksikön kehittämistoimenpiteeksi seuraavalle vuodelle.

Pelkkä tietoisuus riskeistä ei riitä turvallisuuden riittävään parantumiseen. Riskienhallinnan tulee näkyä muutoksena työskentelyssä ja perehdyttämisessä, henkilöstön koulutuksessa, kehityshankkeiden suunnittelussa sekä muussa toiminnan suunnittelussa. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi prosessien virheellisyydestä, toimintatavoista, riittämättömästä henkilöstömitoituksesta sekä toimintakulttuurista. Riskejä voi esimerkiksi aiheutua perusteettomasta itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltumattomuudesta). Riski ei ole sama asia kuin vaaratapahtuma.

Vaaratapahtuma nostaa tyypillisesti esiin yhden tai useamman tekijän, jotka aiheuttavat riskejä. Itse tapahtuma on seurausta siitä, että riskit toteutuivat tietyssä tilanteessa. Vaaratapahtuman seuraukset eivät myöskään kerro suoraan tapahtuman riskien suuruudesta. Voi olla, että tapahtuman seuraukset potilaalle jäivät todellisuudessa vähäisiksi, mutta vakavalta haitalta vältyttiin vain sattuman kautta. Näin ollen haitalle altistavan vaaratekijän aiheuttama riski voi myös olla erittäin merkittävä.). Riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveystahtaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.

Prosesseihin ja toimintatapoihin sisältyviä riskejä voivat olla:

- ohjeistuksen epäselvyys, puutteellisuus, tulkinnanvaraisuus tai vaikeaselkoisuus
- toimintaohjeen puuttuminen kokonaan tai vaikea saatavuus
- vanhentuneet ohjeet tai eri versioista aiheutuvat ongelmat
- määriteltyjen prosessien soveltumattomuus käytäntöön
- toimintatapojen epäyhtenäisyys ja liiallinen vaihtelu
- riittämättömät tai heikot varmistusmenettelyt (suojaukset) prosessien osan

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon alueella tuodaan havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä esille seuraavilla sovituilla tavoilla:

**Työntekijän sairastuminen:** Palveluvastaava ja/tai hänen sijaisensa pyrkii hankkimaan sijaisen puuttuvaan vuoroon.

**Haitta- ja vaaratilanneilmoitus:** Työntekijä kirjaa asiakkaalle tapahtuneen vaaratilanteen tai läheltä piti tilanteen, sekä tekee Laatuporttiin Haitta- ja vaaratilanneilmoituksen. Poikkeaman huomannut työntekijä täyttää sähköisen ilmoituksen. Kaikki Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään palveluvastaavan johdolla tiimipalaverissa. Kaikki vakavimmat vaaratilanteet siirtyvät palvelupäällikön käsiteltäväksi.

**Huoli-ilmoitukset ja kaltoinkohtelun tunnistaminen:** Jos työntekijällä herää huoli asiakkaan turvallisuudesta tai kaltoinkohtelusta hän ottaa yhteyttä asiakas- ja palveluohjaukseen, kotihoitoon, omaiseen tai palveluvastaavaan tai hän voi tehdä asiakkaasta huoli-ilmoituksen Keski-Suomen hyvinvointialueen sivuilta sähköisesti. Mikäli asia on kiireellinen silloin sähköistä ilmoitusta ei neuvota tekemään, vaan ottamaan suoraan yhteyttä asiakas- ja palveluohjaukseen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa mahdollisesta kaltoinkohtelusta tai sen epäilystä. Palveluvastaava on tarvittaessa yhteydessä koti- ja asumispalveluiden sosiaalityöntekijään asiasta.

**Lääkeosaaminen:** Jokaisen työntekijän lääkeosaaminen varmistetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma vastaa valtakunnallisia ohjeita. Kotihoidon yksikössä on organisaation ohjeisiin pohjautuva oma lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaiseksi vuosittain.

**Väkivalta- ja uhkatilanteet:** Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidolla on omat ohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin, jotka on tehty hyvinvointialueen ohjeiden pohjalta. Nämä on jaettu jokaiselle työntekijälle sähköpostitse, sekä ne löytyvät toimitilojen ilmoitustaululta. Työntekijä on yhteydessä palveluvastaavaan ja tekee myös HaVa-ilmoituksen Laatuportissa, josta se siirtyy palveluvastaavalle. Asia käsitellään tiimissä, tarvittaessa toimintatapoja muutetaan tai tarkennetaan ohjeita.

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

**Valmiussuunnitelma:** Hyvinvointialueella on Polku-Intrassa oma valmiussuunnitelma.

Työntekijöillä on ajantasaiset ja riittävät koulutukset riskien hallintaan, näitä koulutuksia ovat muun muassa ensiapu-, Avekki- (tarvittaessa) ja alkusammutuskoulutus. Uusien työntekijöiden perehdytyksestä huolehditaan ja perehdytystä arvioidaan. Palveluvastaavan velvollisuus on tunnistaa riskien suuruus ja arvioida riskien vaikutus päivittäisessä toiminnassa. Arvioinnin yhteydessä on laadittava toimintamallit, joilla pyritään vähentämään riskien vaikutusta päivittäiseen toimintaan.

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

### **3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely**

#### **3.3.2.1 Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa pyritään ennaltaehkäisemään ja tunnistamaan toimintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä ennakoidusti. Työntekijöitä on ohjeistettu laatimaan haittatapahtuma ilmoitus havaituista toimintaan tai asiakasturvallisuuteen kohdistuneista riskeistä. Riskien tunnistaminen ja niihin puuttuminen ennaltaehkäisee riskin syntymisen.

Palveluvastaavan velvollisuus on laatia työntekijöiden kanssa vuosittain riskienarviointi, jonka tarkoitus on tunnistaa kotihoidon riskit ja tuottaa tietoa toiminnasta. Palveluvastaavan velvollisuus on myös varmistaa epäkohtien ja puutteiden ennaltaehkäiseminen sekä luoda jatkotoimenpiteet, joilla epäkohtia ja puutteita pyritään poistamaan. Palveluvastaava huolehtii, että omavalvontasuunnitelma päivitetään ja siinä huomioidaan sekä asiakkaisiin että henkilökuntaan liittyvät riskit.

Työturvallisuuteen liittyvät riskit raportoidaan työsuojeluorganisaatioon ja käsitellään työyhteisössä. Työntekijöiden velvollisuutena on raportoida puutteet ja noudattaa olemassa olevaa ohjeistua. Hyvä perehdytys on työ- ja asiakasturvallisuuden riskienhallinnan olennainen osa. Osaamisen ylläpitäminen on myös jokaisen työntekijän omalla vastuulla. Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset käydään tiimissä säännöllisesti läpi. Riskien hallinta on jatkuvaa seurantaa ja arviointia vaativaa.

### **3.3.2.2 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely**

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte yksikön palveluvastaavalle, sekä vastaavalle sairaanhoitajalle, he ottavat ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Palveluvastaava tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Palveluvastaava voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle taholle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuteen liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä. (linkki Laatuportin Ohjeistusosioon -> Portaalin käyttöohjeet)

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Palveluvastaava käsittelee laatuportti järjestelmään tehdyt ilmoitukset. Laatuportti-ilmoitukset pyritään käsittelemään palveluvastaavan toimesta 14 vuorokauden kuluessa. Palveluvastaavan velvollisuus on tuoda henkilöstön tietoisuuteen tapahtumat, joista laatuportti-ilmoitus on tehty. Säännöllisesti järjestettävissä henkilöstöpalavereissa käydään läpi Laatuporttiin tulleet ilmoitukset ja laaditaan toimenpiteet riskin pienentämiseksi tai poistamiseksi. Tukea tilanteiden käsittelyyn on saatavilla tarvittaessa hyvinvointialueen työhyvinvoinnin ammattilaisilta.

### **Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto**

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava vanhuspalvelulakia.

## Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

### 3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

#### Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan

**Palveluyksikön** on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön** on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakas- ja potilasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä

muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen käsittelijä ohjaa ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle toiminnasta vastaavalle henkilölle.

**Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tiedotusvelvoite koskee kaikkia esihenkilötaisoja.**

Mikäli toiminnassa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia, joita ei kyetä korjaamaan omilla toimintatavoilla, tulee tapahtumasta ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä toiminnasta vastaavalle palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportti-ilmoituksen kautta.

Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat vakavia, joista tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluvastaavalle, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Palveluvastaavan menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos työntekijän työsuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä kohdellaan muutoin epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia ilmoituksen vuoksi tai osallistunut

asian selvittelyyn. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on estää työntekijää tekemästä ilmoitusta. Ilmoituksen vastaanottaneen palveluvastaavan tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi, ellei palveluvastaava toimi ohjeen mukaisesti. Työntekijän tulee ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on palveluvastaavan taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

#### 3.3.2.4 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 seuranta-asiakirjaan. Yksiköissä on hyvä ottaa tavoitteeksi lisätä niiden haitta- ja vaaratapahtumien osuutta, joihin tehdään suunnitelma korjaavasta toimenpiteestä.

Sovituista korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostilla viikkokirjeessä sekä viikoittaisessa tiimipalaverissa. Tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan asiakkaita, omaisia ja yhteistyötahoja, mikäli muutokset vaikuttavat heihin. Tiedottaminen tapahtuu tilanteen mukaisesti sähköpostitse, puhelimitse tai kasvokkain keskustelemalla. Tehdyt korjaavat toimenpiteet ja muutokset dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan työntekijöiden ja palveluvastaavan toimesta.

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.

#### 3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan palveluvastaavan ja työntekijöiden toimesta. Kaikki haittatapahtumat ja riskit käydään suullisesti läpi tiimipalaverissa vähintään kuukausittain, jolloin riskienhallintaa arvioidaan ja mietitään, onko tehty kehitystoimenpiteet olleet riittävät.

Kotihoidon työntekijät tekevät laatuportti järjestelmän kautta vaara- ja haittatapahtuma ilmoituksen, joka siirtyy palveluvastaavalle, sekä vastaavalle sairaanhoitajalle. Palveluvastaava käsittelee ilmoituksen, jonka jälkeen käsitelty ilmoitus käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa vähintään kuukausittain. Palaverissa laaditaan tarvittaessa kehitystoimenpiteitä tapahtumien toistumisen estämiseksi. Toimenpiteen toteutumista seurataan palveluvastaavan ja henkilöstön toimesta.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidossa vaaditaan jokaiselta työntekijältä suoritettu asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssi sekä perehtyminen tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Esihenkilö varmistaa henkilöstön osaamisen. Kuvaa tähän millä tavalla asia varmistetaan. Palveluvastaava varmistaa henkilöstön osaamisen tarkistamalla koulutustiedot ja tarjoamalla tietoa ajankohtaisista lisäkoulutuksista. Palveluvastaava suorittaa säännöllisiä pistokokeita koulutusten suorittamistilanteista ja arvioi henkilöstön lisäkoulutuksen tarvetta.

### 3.3.4 Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto

Yksiköt käyttävät sosiaali- ja terveyspalveluita ostaessaan hyvinvointialueen sopimus pohjia. Hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon alueella ei käytetä tällä hetkellä osto- ja alihankintapalveluita.

### 3.3.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Vaajakoski-Jyskä itä alueen kotihoidossa noudatetaan viranomaisten antamia ohjeistuksia ja päätöksiä. Yksikön toimintaa kehitetään viranomaisten ohjauksen ja päätöksiensä mukaisesti. Palveluvastava seuraa kehityksenvaiheita ja edistää muutoksien toteutumista.

### 3.3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([STM julkaisu 2019:10](#)) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([STM julkaisu 2019:9](#)). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin [Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden... 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Palvelupäällikkö Satu Kytönen, p. 040 509 7753, [satu.kytonen@hyvaks.fi](mailto:satu.kytonen@hyvaks.fi).

## 3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja aikataulu niiden toteuttamiselle:

Lääkehoitosuunnitelman päivitys, kevät 2025

Työntekijöiden kehityskeskustelut, kevät 2025

Palo- ja pelastussuunnitelman päivitys, kevät 2025

Asiakaspalautteiden systemaattinen kerääminen hyvinvointialueen asiakaspalauteratkaisun mukaisesti, koko vuosi 2025



## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön taukotilassa kansiossa.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettava ja kuitattava omalla allekirjoituksellaan. Palveluvastaavan tehtävä on tiedottaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja saattaa muutokset henkilöstön tietoisuuteen. Palveluvastaavan velvollisuus on valvoa omavalvontasuunnitelman toteutumista Vaajakoski-Jyskä itä alueen kotihoidon päivittäisessä toiminnassa.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja/tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Alkuvaiheessa omavalvonnan havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet voi julkaista esimerkiksi Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon ilmoitustaululla.

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon alueen omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/omavalvontaohjelma)

Vaajakoski-Jyskä itä kotihoidon alueen omavalvontasuunnitelma on luettavissa kotihoidon tiloissa. Palveluvastaavan velvollisuus on huolehtia omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja säännöllisestä päivittämisestä. Palveluvastaavan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma ja tiedottaa työntekijöitä omavalvontasuunnitelmaan tulleista muutoksista mahdollisimman pian. Palveluvastaavan vastuu on seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista.