

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotiin tukemisen tiimi, Viitasaari

Yksikön nimi	
Laatijat / allekirjoitus	<i>Jalkanen Minttu, palveluvastaava</i> <i>Pönttiö Jenni, asumisen ohjaaja</i> <i>Hakonen Jenni, asumisen ohjaaja</i>
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä allekirjoitus	<i>Palvelupäällikkö, Juho Suortti</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Versio 1
	pvm: 29.4.2025
	Aiempien versioiden päiväykset: 13.11.2023, 15.10.2024
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Suunnitelma on luettavissa kotiin tukemisen tiimin toimistolla sekä verkkosivuilla.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	4
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	4
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	5
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	ASIAKASTURVALLISUUS	5
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	5
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	6
3.2.2.2	Palvelutarpeen arviointi	6
3.2.2.3	Asiakassuunnitelma	7
3.2.2.4	Toteuttamissuunnitelma	7
3.2.2.5	Palvelun toteutumisen varmistaminen	8
3.2.2.6	Asiakastyön kirjaaminen	8
3.2.2.7	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	10
3.2.2.8	Ravitsemus	10
3.2.2.9	Kaatumisten ja putoamistapaturmien ennaltaehkäisy ja riskin arviointi	11
3.2.2.10	Hygieniakäytännöt	11
3.2.2.11	Infektioiden torjunta	12
3.2.2.12	Terveysten- ja sairaanhoito sosiaalihuollon yksiköissä	13
3.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	13
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	13
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	14
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	14
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	15
3.2.4	Muistutusten käsittely	15
3.2.5	Henkilöstö	16
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	16

3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	18
3.2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	21
3.2.8.1	Toimitilat	21
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus	21
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	21
3.2.9	Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät	22
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma	24
3.2.11	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	25
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	26
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	26
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	29
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely.....	29
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely.....	29
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	30
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet	32
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
3.3.4	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	33
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
3.4	YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	33
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
4.1	Toimeenpano.....	33
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluysikkö 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 palveluysikköön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikköön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluysikössä 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 palveluysikköön 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 terveyspalveluja

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.

Omavalvontasuunnitelmalla 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. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa kaikki ammattiryhmät huomioiden. Henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten näkemykset, palautteet ja muistutuksen huomioidaan omavalvonnan suunnittelussa.

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuu koko henkilökunta. Henkilökunnan on mahdollisuus tuoda esille omia kommenttejaan ja näkemyksiään suunnitelman laadinta ja tarkastus vaiheessa.

Palveluvastaava Jalkanen Minttu, minttu.jalkanen@hyvaks.fi, 040 704 5637

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ 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: Erityisryhmien koti- ja asumispalvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Kotiin tukemisen tiimi, Viitasaari

Katuosoite: Kirkkotie 9

Postinumero 44500 Postitoimipaikka Viitasaari

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Minttu Jalkanen, 040 704 5637, minttu.jalkanen@hyvaks.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotiin tukemisen tiimi tuottaa kehitysvammaisille ja vammautuneille kotiin annettavaa palvelua. Toiminnan tavoitteena on tukea itsenäisesti asuvia kehitysvammaisia ja vammautuneita, jotka eivät täysin selviä itsenäisesti arjessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat kotiin tukemisen tiimiä.

Arvot: Asiakaslähtöisyys, toiminta suunnitellaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden. Yksilön kunnioittaminen, sitoudumme kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Sosiaalinen arvotus, jokainen on tärkeä, kiinnostava ja arvostettu yksilö.

Toimintaperiaatteet: Mukautuvuus, toiminta on matalan kynnyksen palvelua. Moniammatillinen yhteistyö, avoimet ja joustavat suhteet yhteistyökumppaneihin. Osallisuus, yksilöllisyys, palveluiden saatavuus, kuuluminen ja liittyminen ryhmään, jossa tulee hyväksytyksi.

Palvelua toteutetaan lähipalveluna asiakkaiden kotona. Kotiin tukemisen tiimi toimii Viitasaaren alueella.

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Kotiin tukemisen tiimin omavalvontasuunnitelmasta ja omavalvonnan toteutumisesta vastaa palveluvastaava. Hyvinvointialueen johdon on luotava hyvät edellytykset, varmistaa osaaminen ja

resurssit laadukkaan palvelun toteuttamiseksi. Omavalvonnan toteutuminen ja edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Palveluvastaavan vastuu ja velvollisuus on laatia kotiin tukemisen tiimin omavalvontasuunnitelma ja huolehtia, että henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan ja toiminta on suunnitelman mukaista. Henkilökunnan on kuitattava omalla allekirjoituksellaan omavalvontasuunnitelma lue-
tuksi. Palveluvastaava toimii kotiin tukemisen tiimin vastuuhenkilönä, jonka velvollisuus on johtaa ja valvoa palvelun laatua sekä asianmukaisuutta. Palveluvastaavan velvollisuus on varmistaa, että toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset kaikissa tilanteissa.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä laatuportti-ilmoitus järjestelmä, jonka kautta asiakas tai omai-
nen sekä henkilöstö voi laatia ilmoituksen läheltä piti- tai poikkeama tapahtumasta tai turvallisuus-
havainnoista. Laadittujen laatuportti-ilmoituksien perusteella Kotiin tukemisen tiimin toimintaa py-
ritään kehittämään.

Asiakas ja yhteistyötaho palautekyselyillä kerätään tietoa palvelun toimivuudesta ja laadukkuudesta
käyttäjien näkökulmasta. Palvelun toimintaa kehitetään saatujen palautteiden perusteella. Henki-
löstö otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen yhdessä palveluvastaavan kanssa.

3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuolto

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomais-
ten määrittämällä tavalla. Odotusajat eivät saa ylittää laissa säädettyjä palveluun pääsyn enimmäis-
aikoja.

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

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivy-
tystä. 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 tar-
koituksen mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu sosiaalihuol-
lon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden

erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (14.4.2023/682)

Palvelutarpeen arviointi - THL

Kotiin tukemisen tiimiin yhteydensaaminen on mahdollista arkisin kello: 8-19 välillä. Asiakasohjaajien tehtävä on seurata palvelutarpeen arvioinnin lakisääteisten määräaikojen toteutumista. Palvelutarpeenarviointia tehtäessä paikalla tulee olla asiakas, asiakasohjaaja ja tarvittaessa asiakkaan omainen. Mikäli palvelutarpeen arvioinnin kannalta on tarpeellista, arvioinnin tekemiseen voi osallistua kotiin tukemisen tiimin ohjaaja. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä tulee arvioinnissa hyödyntää RAI- toimintakykymittaria.

Jokaiselle asiakkaalle on nimettynä omatyöntekijä, jonka tiedot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Toimintakykyä arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa hyödyntäen RAI- toimintakykymittaria.

3.2.2.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuolto

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asukkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Asukkaiden asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä omaisten, edunvalvojien, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa moniammatillisena yhteistyönä. Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaavat asiakasohjaajat. RAI- toimintakykymittari antaa kuvan asiakkaan kokonaisvaltaisesta toimintakyvystä sekä avuntarpeesta.

Asiakas on aina läsnä asiakassuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Asiakas määrittelee itsenäisesti asiakassuunnitelmaan osallistuvien henkilöiden läsnä olemisen. Mikäli asiakas ei halua omaista asiakassuunnitelman laatimiseen tai päivitykseen, omaista ei tällöin kutsuta. Asiakassuunnitelman pohjalta kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakassuunnitelma, jonka ohjaa työskentelyä.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan asiakassuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä palvelussa.

3.2.2.4 Toteuttamissuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja

kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan omat näkemykset ja mielipide vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön toteuttamissuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Toteuttamissuunnitelman laadintaan ja päivitykseen osallistuvat asiakkaan lisäksi asiakkaan kanssa työskentelevät henkilöt. Toteuttamissuunnitelmien laatimisesta vastaa kotiin tukemisen tiimin henkilökunta. Mikäli asiakas ei halua omaista toteuttamissuunnitelman laatimiseen tai päivitykseen, omaista ei tällöin kutsuta.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen. Niin kauan, kun asiakas kykenee itse päättämään omista asioistaan ja pysymään tekemissään päätöksissä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksen tekoa tuetaan henkilöstön toimesta.

Kotiin tukemisen tiimissä toteutetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästä sekä päättää hoidosta ja palveluista. Käytännössä se tarkoittaa oikeutta tehdä valintoja pienissä ja suurissa asioissa. Jokaiselle asiakkaalle annetaan tuki tehdä valintoja itse. Tarkoitus vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Päätöksenteon tukeminen tarkoittaa henkilölle vaikeiden asioiden selkiyttämistä sekä eri vaihtoehtojen esille tuomista. Päätöksenteon tukeminen ei tarkoita puolesta päättämistä.

Asiakkaita kuunnellaan ja annetaan vaihtoehtoja sekä rohkaistaan ilmaisemaan itseä. Sanattomassa viestinnässä käytämme kuvakommunikaatiota, tukiviittomia ja kehon viestien tulkintaa.

3.2.2.5 Palvelun toteutumisen varmistaminen

Kotiin tukemisen tiimissä ohjaajat ja palveluvastaava seuraavat sekä järjestävät tarpeenmukaiset säännölliset tapaamiset asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien osalta. Ohjaajien ja palveluvastaavan vastuulla on seurata palveluiden toteutumista ja asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta.

Kotiin tukemisen tiimin henkilöstö perehdytetään ja ohjataan toimimaan toteuttamis- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Henkilöstöpalaverissa käydään säännöllisesti läpi asiakkaan toteuttamis- ja palvelusuunnitelmien sisällöt ja muistutetaan yhdessä sovituista toimintatavoista.

3.2.2.6 Asiakastyön kirjaaminen

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 asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista 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 asiakastiedot kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Merkintöjen tulee palvella hoidon/palvelun suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, sekä edistää asiakkaan palvelun jatkuvuutta.

Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän hoidon, 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 asiakastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös asiakkaalla itsellään. Terveysdenhuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Terveydenhuollon 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 \(yhteistyotilat.fi\)](#)

Palveluvastaava ja henkilöstö ohjaavat sekä perehdyttävät asiakastyön kirjaamisessa. Henkilöstön työajassa on huomioitu, että kirjaamiselle jää riittävästi aikaa työpäivän aikana. Henkilöstö on koulutettu rakenteelliseen kirjaustapaan. Kirjaamisen osalta perehdytystä ja ohjausta saa palveluvastaavalta ja kotiin tukemisen tiimin ohjaajilta. Palveluvastaava tekee kirjauksiin pistokokeita säännöllisin väliajoin, noin kahden viikon välein.

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysdenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveysdenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot kirjataan eri rekisteriin, kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä sähköiset asiakastietojärjestelmät, joihin kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Henkilöstö perehdytetään käytäntöihin ja velvoitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaisesti.

3.2.2.7 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaiden asiakas- ja toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Kotiin tukemisen tiimin toiminta on kokonaisvaltaista toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä. Asiakkaita kannustetaan löytämään omat vahvuudet ja voimavarat, sekä hyödyntämään niitä. Asiakastyössä käytetään kuntouttavan työotteen menetelmiä. Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan erilaisiin liikunta- ja kulttuuritoimintaan. Toteutumista seurataan päivittäin ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäin sekä suunnitelmien päivityksen yhteydessä.

3.2.2.8 Ravitsemus

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 vajaaravitsemusriskin seulontamenetelmiä (RAI) ja painonseurantaa. Ravitsemushoidossa koko henkilökunta sitoutuu asiakkaan hyvän ravitsemuksen turvaamiseen oman vastuutehtävänsä mukaisesti.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Pohjoismaiset ravitsemussuositukset 2023 - Ruokavirasto](#)

Pääasiallisesti asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai avustettuna ruokahuollosta.

Asiakkaalla on mahdollisuus käydä ruokailemassa Wiitalinnassa viikonloppuisin ja arkipyhäpäivinä, jolloin ateriapalvelu järjestyy Keski-Suomen Hyvinvointialueella toimivan Viitasaaren Terveyskeskuksen keittiön toimesta. Terveyskeskuksen keittiöltä ruoka toimitetaan Wiitalinnaan lämpölaatoissa.

Asiakkaita ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamisessa. Erityisesti helteiden aikaan muistutetaan asiakkaita säännöllisesti riittävästä ravinnon ja nesteen saannista.

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.

Kaatumisten ja tapaturmien ehkäiseminen on turvallisen elämän varmistamiseksi ensiarvoisen tärkeää. Kaatumiset voivat johtaa vakavaan toimintakyvyn ja elämänlaadun heikkenemiseen sekä pitkittyneeseen hoidon ja palvelun tarpeeseen.

Henkilöstön velvollisuus on laatia kaatumisista ja tapaturmista aina laatuportti ilmoitus, jonka käsittelee palveluvastaava. Laatuportti ilmoitukset käsitellään kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa palveluvastaavan toimesta. Palavereissa käydään tilanteet läpi ja etsitään keinot, joilla pyritään ennaltaehkäisemään kaatumisia ja putoamisia. Kaatumisten ennaltaehkäisemisen toimenpide voi olla mattojen poistaminen asiakkaan lattialta. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja palaveriin, joissa henkilöstön osaamista ennaltaehkäisevään ja varhaiseen tunnistamiseen vahvistetaan.

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. Ohjeistus tulee olla tehtynä välittömään, päivittäiseen ja viikoittaiseen siivoukseen, sekä siivoukseen epidemiatilanteissa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Yksikön ohjeissa pohjana käytetään hyvinvointialueen hygieniaoheistusta. Suosituksia omaoalvontasuunnitelman hygieniakäytännöt- ja infektioidentorjuntaosioihin - THL

Asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa on yhteisesti laadittu palveluiden toteuttamissuunnitelma, jonka mukaisesti palveluita toteutetaan. Suunnitelmaan on kirjattu muun muassa ohjaajan avun tai ohjauksen tarve suihku käynneillä. Apuvälineiden säännöllisestä puhdistamisesta huolehtii henkilöstö yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Keski-Suomen hyvinvointialueen puhtauspalvelut huolehtivat toimistotilojen siivouksesta. Hygieniatasoa havainnoidaan jatkuvasti ja henkilökunta ohjaa asiakkaita hyvän hygienian noudattamisessa. Yleiset hygieniaohejeet ovat päivittäisessä käytössä. Flunssakausina kiinnitetään erityistä huomiota yleiseen hygieniaan.

Asiakkaiden kotien siivouksesta vastaa asiakas itse, hänen omainen tai yksityinen palvelutuottaja, jonka palvelun ostamisesta vastaa asiakas itse. Henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita kotien yleissiisteyden ylläpitämisessä.

Henkilöstö toteuttaa pyykkihuoltoa asiakkaiden kanssa yhdessä. Henkilöstön velvollisuus on ohjata ja neuvoa asiakkaita säännönmukaisessa ja oikeaoppisessa pyykkihuollon toteuttamisessa.

Henkilöstö on perehdytetty ja ohjeistettu päivittäiseen siistimiseen. Pyykkihuolto 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 työaika 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.**

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Jenni Pöntiö, jenni.pontio@hyvaks.fi

Jenni Hakonen, jenni.hakonen@hyvaks.fi

Kotiin tukemisen tiimissä huolehditaan jatkuvasti yleisestä hygieniasta: sairaana ei saa tulla töihin, infektioaikana kiinnitetään erityistä huomiota käsihygieniaan sekä noudatetaan yleisiä hygieniaohteja. Infektion ilmaantuvuutta seurataan ja arvioidaan päivittäin henkilöstön toimesta.

Kotiin tukemisen tiimissä huolehditaan säännöllisestä ja jatkuvasta hyvästä hygienian hoitamisesta. Uudet työntekijät perehdytetään kotiin tukemisen tiimin ohjeistuksiin sekä tiedotetaan henkilöstöä säännöllisesti muuttuneista ohjeista.

Opiskelijoiden ja työntekijöiden rokotuskattavuuden seuraaminen on palveluvastaavan vastuulla. Palveluvastaavan velvollisuus on huolehtia henkilöstön ja opiskelijoiden riittävästä suojasta.

Hygieniaohjeet käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa, ja arvioidaan, kuinka ohjeiden toteuttaminen toteutuu kotiin tukemisen tiimissä. Tarvittaessa tehdään muutoksia hygienia käytäntöihin.

Tarvittaessa kotiin tukemisen tiimi voi kontaktoida koti- ja asumispalveluiden hygieniahoitajaa puhelimitse tai sähköpostitse.

3.2.2.12 Terveyden- 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.

Suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeistukset käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti. Uudet työntekijät perehdytetään toimintayksikön ohjeistuksiin sekä tiedotetaan riittävän usein henkilöstöä päivitetystä ohjeistuksista.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan toteuttamalla laadukasta ennaltaehkäisevää terveyden edistämistä ja seuranta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta vastaa heitä hoitava terveyskeskuslääkäri. Henkilöstön velvollisuus on arvioida terveyden- ja sairaudenhoidon akuuttia hoidon tarvetta.

3.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta 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§

Kotiin tukemisen tiimin asiakkaalle ja hänen omaiselle on annettava ajantasainen ja oikea-aikainen tieto asiakkaan palveluista. Asiakas ja hänen omainen tulee ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun, päätöksen tekemiseen ja toteuttamiseen. Mikäli asiakkaan on haasteellista ilmaista itseään hänen omainen on otettava mukaan palveluiden suunnitteluun.

Tietojen antaminen asiakkaalle

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

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

Tarvittaessa apua saa Kotiin tukemisen tiimin henkilöstöltä lomakkeen täyttämässä. Lomakkeen täyttämässä on tärkeää kirjata mahdollisimman tarkasti, mitä tietoja pyyntö koskee.

Asiakkaan tietoja luovutetaan ainoastaan niille yhteistyötahoille, joille asiakastietojen välittäminen on välttämätöntä. Ennen asiakirjojen luovuttamista yhteistyötaholle, kysytään asiakkaalta lupa asiakirjojen luovuttamiseen. Asiakkaan asiakirjat hävitetään tietoturva säännösten mukaisesti.

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

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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.

Kotiin tukemisen tiimissä asiakkaan epäasiallista kohtelua ei sallita missään olosuhteissa. Kotiin tukemisen tiimissä käsitellään kaikki tietoon tulleet tapaukset välittömästi. Epäasiallisen kohtelun osalta suoraan yhteys palveluvastaavaan.

Epäasiallisesta kohtelusta on oikeus tehdä kirjallinen muistutus, joka ohjataan palveluvastaavalle ja palvelupäällikölle. Lisäksi tapahtumasta laaditaan laatuportti ilmoitus, joka kohdistetaan kotiin tukemisen tiimin palveluvastaavalle. Palveluvastaava tiedottaa asiasta asiakkaalle ja omaiselle. Asianomaiset kutsutaan koolle ja tapahtuneesta keskustellaan. Tapaamisen yhteydessä sovitaan jatkotoimenpiteistä.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Asiakkaalle tai hänen omaiselle on annettava tietoa heidän oikeusturvasta. Palveluvastaavan ja henkilöstön velvollisuus on ohjata ja neuvoa käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Asiakkaan tai hänen omaisen tulee laatia itsenäisesti tai henkilöstön avustuksella laatuportti ilmoitus tapahtuneesta. Laatuportti ilmoitus käsitellään palveluvastaavan toimesta. Ilmoituksen käsitteilyn jälkeen palveluvastaava ohjaa asiakasta tai hänen omaista jatkotoimenpiteiden osalta.

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.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen. Niin kauan, kun asiakas kykenee itse päättämään omista asioistaan ja pysymään tekemissään päätöksissä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa tuetaan henkilöstön toimesta.

Kotiin tukemisen tiimissä toteutetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästä sekä päättää hoidosta ja palveluista. Käytännössä se tarkoittaa oikeutta tehdä valintoja pienissä ja suurissa asioissa. Jokaiselle asiakkaalle annetaan tuki tehdä valintoja itse. Tarkoitus vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelu ja hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja niitä toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

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 \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkailla heidän oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vauhtomaksi. 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 käsittelyyn | 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 käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot:

Juho Suortti

juho.suortti@hyvaks.fi

050 435 2770

Kotiin tukemisen tiimin palveluvastaavan velvollisuus on tiedottaa henkilöstöä koskevasta muistutuksen- kantelun tai muun valvontapäätöksen sisällöstä. Palveluvastaavan vastuu on kehittää toimintaa niin, että muistutuksen- kantelun tai muun valvontapäätöksen sisältö ei toistu kotiin tukemisen tiimin toiminnassa. Tärkeä on käsitellä päätöksen sisältö ja löytää ratkaisu, jolla voidaan välttää kyseinen tapahtuma tai tilanne.

3.2.5 Henkilöstö

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

Asiakasturvallisuuden turvaamiseksi Keski-Suomen hyvinvointialueen kaikissa yksiköissä kiinnitetään huomiota työssä jaksamisen tukemiseen.

3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Henkilöstömitoitusta arvioitaessa huomioidaan asiakkaiden määrä sekä asiakkaiden avun tarve. Henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen huomioidaan sosiaalipalveluja tuotettaessa.

Kotiin tukemisen tiimissä on:

1 palveluvastaava, sosionomi (AMK), Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen (YAMK) opintoja sekä avoimen yliopiston johtamisopintoja. Työtehtäviin kuuluu hallinnolliset työtehtävät ja lähiesihenkilön työt.

2 ohjaaja, tuettu asuminen (Lähihoitaja taustainen)

Ohjaajaresurssi on tällä hetkellä aamuvuorossa arkisin 1 ohjaaja ja iltavuorossa 1 ohjaaja. Ohjaajat työskentelevät arkisin kello: 8-19 välillä kahdessa vuorossa. Painopisteet muuttuvat asiakastilanteen ja hoitoisuuden mukaisesti. Tämä huomioidaan työvuorosuunnittelussa.

Palveluvastaava vastaa työvuorosuunnittelusta ja järjestää pitkäaikaiset sijaiset. Hyvinvointialueella on käytössä sijaispankki, josta sijaisia pyritään ensisijaisesti ottamaan. Äkillisten poissaolojen osalta arkena sijaisten hankinnasta vastaa palveluvastaava. Tarve tulee arvioida aina tilannekohtaisesti.

Tehtävien organisointi varmistetaan oikeanlaisella työnjaolla ja työn organisoimisella. Arjen työn mukauttaminen tarvittaessa.

3.2.5.2 Henkilöstön rekrytinnin 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 hoitamiansa 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.

Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen - Oikeusrekisterikeskus

Rikosrekisteriote esitettäväksi 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

Työntekijää palkatessa palveluvastaavan vastuu on tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeus ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluvastaavan velvollisuus on tarkistaa henkilöstön koulutustausta ja osaaminen laadukkaasti palvelun tuottamisen näkökulmasta. Palveluvastaavan on tarkistettava työsuhteen alussa työntekijän koulu- ja työtodistukset, henkilöllisyys sekä kartoitettava työntekijän lisäkoulutuksen tarve. Palveluvastaavalla on oikeus tarvittaessa pyytää työntekijältä lausunto riittävästä kielitaidosta. Todistus voi olla aiemman työnantajan kirjoittama tai koulusta saatu todistus, josta selviää opiskeltu tuntimäärä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä tulee tarkistaa palveluvastaavan toimesta. Palveluvastaavan vastuu on tarkistaa opiskelijan suoritettu opintopistemäärä ja arvioida opiskelijan osaaminen. Palveluvastaavan ja henkilöstön velvollisuus on antaa opiskelijalle riittävä perehdytys ja ohjaus työhön. Palveluvastaavan vastuu on seurata perehdytyksen ja ohjauksen toteutumista. Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla ja ammatillisen osaamisen kehittämisellä.

Palveluvastaavan velvollisuus on tarkistaa uusien työntekijöiden rikostaustaote ennen työsuhteen alkamista. Palveluvastaava pyytää työntekijää toimittamaan nähtäväksi rikostaustaote sovittuun määräaikaan mennessä. Palveluvastaavan vastuu on arvioida työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta suhteessa työtehtävään. Palveluvastaavan on arvioitava kriittisesti työntekijän soveltuvuus avoinna olevaan työsuhteeseen. Rekrytointiprosessissa painoarvo on työhaastattelussa, jossa henkilöstö valitsee joukkoonsa parasta mahdollista työkaveria yhdessä palveluvastaavan kanssa. Palveluvastaavan velvollisuus on varmistaa rekrytointivaiheessa työntekijältä ja opiskelijalta voimassa olevat rokotukset, ja arvioida riittävä tartuntalain mukainen rokotussuoja.

3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Hoito- ja ohjaustyötä tekevä henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös kotiin tukemisen tiimissä 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 täydennyskouluttautumisen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Hyvinvointialueitasoinen 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 seurantajärjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen.

Asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen osallistuvat suorittavat turvallisen hoidon perusteita koskevan koulutuksen ja asiakastietojärjestelmien käyttökoulutuksen sekä osallistuvat jatkuvaan lisäkoulutukseen hyvinvointialueen ohjaamalla tavalla. Esihenkilöt osallistuvat riskien arviointi ja hallinta, työturvallisuus ja työhyvinvointi koulutuksiin ja yhdistävät saamansa koulutuksen asukasturvallisuuden näkökulmaan.

Kotiin tukemisen tiimin työntekijöiden ja opiskelijoiden riittävä perehdytys asiakastyöhön toteutetaan henkilöstön toimesta. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan kohdalla arvioidaan yksilöllisesti perehdytyspäivien määrä ja ennen perehdytysvuorojen alkamista palveluvastaava sopii henkilöstöstä perehdyttäjän.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä perehdytyskansio, jonka päivittämisestä vastaa nimetty työntekijä. Lisäksi perehdytyksen tukena käytetään perehdytysohjelma Introa. Palveluvastaava luo uudelle työntekijälle tai opiskelijalle perehdytysuunnitelman, ja määrittää vastuu perehdyttäjän. Perehdytyskansiossa, palo- ja pelastussuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa on lukukuittaus toiminto. Lukukuittaus tarkoittaa omalla allekirjoituksellaan kuitatuksi lukemista. Työn toteuttamiseen liittyviin lakisääteisiin suunnitelmiin, kuten omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan sekä pelastussuunnitelmaan perehdytään työsuhteen alussa.

Henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla, joita järjestetään vuosittain, henkilöstön tarpeiden ja toiveiden mukaan. Koko henkilöstön koulutuksien (alkusammutus, ensiapu, hygieniapassi, Avekki) ajantasaisuudesta huolehditaan sekä henkilöstöosallistuu tarvittaviin lainsäädännön muutoksista johtuviin koulutuksiin ja asiakastarpeiden vaatimiin koulutuksiin. Henkilöstölle tarjotaan koulutuksia ja heitä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin oman mielenkiinnon mukaisesti. Koulutukset merkitään koulutusohjelman Juureen jokaisen työntekijän omalle sivulle.

Kehityskeskustelut palveluvastaava järjestää yksilöittäin vuosittain. Kehityskeskustelun yhteydessä sovitaan jatkotoimenpiteistä esimerkiksi koulutuksien suorittaminen tai työssä jaksamisen tukemisen keinot.

Palveluvastaavan velvollisuus on valvoa työntekijöiden työskentelyn asianmukaisuutta ja osaamista. Mikäli toiminnassa ilmenee puutteita tai epäkohtia, tulee palveluvastaavan keskustella työntekijän kanssa tapahtuneesta ja etsiä ratkaisu, jolla epäkohta korjataan.

3.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakasturvallisuus tulee huomioida henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytettävissä on riittävästi resurssia asiakkaiden hoitamiseen. Johdolla ja palveluvastaavalla on vastuu riittävästä resursseista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista. Palveluvastaavan vastuulla on arvioida henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään ja asiakkaiden palveluntarpeeseen. Apuna asiakkaiden toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidessa hyödynnetään RAI toimintakykymittaria.

RAI arviointi antaa luotettavan ja kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaiden palveluntarpeesta ja toimintakyvystä. Palveluvastaava seuraa säännöllisesti mitoituksen muutoksia.

Palveluvastaavan vastuu on arvioida kriittisesti henkilöstön riittävyyttä ja arvioida kokonaisvaltaisesti asiakkaiden palveluntarvetta. Tilanne, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi suhteessa asiakkaiden palveluntarpeeseen nähden tulee palveluvastaavan järjestää lisähenkilöstöresurssia, jolla turvataan asiakkaiden laadukas palveluntarve. Palveluvastaavan velvollisuus on laskea henkilöstömitoitus säännöllisesti ja arvioida henkilöstön riittävyys toteuttamaan laadukasta ja turvallista palvelua.

Palveluvastaavan työtehtävät organisoidaan siten, että hänelle jää riittävästi aikaa lähiesihenkilö työhön. Lisäksi palveluvastaavalla on kotiin tukemisen tiimissä henkilöstö, jotka organisoivat arjen töitä palveluvastaavan apuna. Työtehtävien organisointi varmistetaan oikeanlaisella työnjaolla ja työn organisoimisella. Tarvittaessa arjentyötä mukautetaan.

Ohjaaja

Hoito- ja hoivatehtävät sekä ohjaustyö
Ravitsemuksesta huolehtiminen

Viriketoimintaa ja sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseen liittyvät tehtävät

Kotiasioissa ohjaus / arkitaitojen ohjaus

Lääkehoidon toteuttaminen

Asiakkaan palvelujen kartoittaminen ja järjestäminen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja opiskelijoiden luotsaus.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Useat lait velvoittavat monialaiseen yhteistyöhön.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Kotiin tukemisen tiimissä toteutetaan vuorovaikutteista tiedonvälitystä toimintakeskuksen, Wiitalinnan sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Viestinvälitys tapahtuu joko puhelimitse, viestitse, sähköpostitse ja suullisesti. Asiakkaita koskevat päivittäiset huomiot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Säännöllisesti päivitettävissä palvelu- ja toteuttamissuunnitelma palaverissa tietoa vaihdetaan laajemman yhteistyöverkoston kesken.

Aina ennen asiakkaan tietoja tai asioita hoitaessa eri tahojen kanssa tulee asiakkaalta pyytää lupa hänen asioiden hoitamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Asiakkaat asuvat omissa kodeissa Viitasaaren alueella.

Kotiin tukemisen tiimin toimisto sijaitsee Wiitallinnassa, Kirkkotie 9 as 1.

Toimistotiloja huolletaan, kunnostetaan ja ylläpidetään Viitasaaren kaupungin kiinteistöhoiton toimesta. Henkilöstön velvollisuus ja vastuu on tehdä kiinteistöhoitolle palvelupyyntö huomattaessa kunnostuksen tai huollon tarvetta toimistotilojen osalta. Isompien kunnostus- tai huoltotöiden osalta vastuu on palveluvastaavalla, jonka tulee neuvotella hyvinvointialueen kiinteistömanagerin kanssa kunnostus- tai huoltotöiden tarpeesta. Henkilöstön velvollisuus on tiedottaa sähköpostitse tai viestitse muulle henkilöstölle palvelupyynnön tekemisestä, tällä tavoin vältetään päällekkäisiä palvelupyyntöjä.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Kotiin tukemisen tiimin henkilöstö on suorittanut sammutuskoulutukset, jolla varmistetaan henkilöstön sammutusosaaminen. Kotiin tukemisen tiimissä on varmistettu palo- ja muista onnettomuusriskeistä ilmoittaminen paloviranomaiselle ohjeistamalla ja perehdyttämällä henkilöstö 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.

Kotiin tukemisen tiimin toimistolla on ulko- ja sisäovissa sähkölukot. Ohjaajilla on käytössä työpuhelimet, joilla he voivat hälyttää apua soittamalla tai viestitse. Jollain asiakkailla on käytössä turvaranneke, jolla he voivat hälyttää apua. Turvarannekkeiden välityksellä tehdyt hälytykset ohjautuvat turvapuhelinkeskukseen, josta avun pyyntö välitetään turvapalveluihin. Asiakkaiden tekemät hälytyksiin reagoidaan kaikkina vuorokauden aikoina, jolla turvataan hälytyksiin vastaaminen ja asiakkaan avun saaminen kaikkina vuorokauden aikoina.

Turvapuhelimien laitevikojen osalta ohjaajat ovat yhteydessä turvalaitepalveluun.

3.2.9 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset sekä asiakastietojärjestelmä.

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 lääikinnällisiksi 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. Tapahtumasta ilmoitetaan valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääikinnällisistä 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 annettuja säädöksiä](#). Keski-Suomen hyvinvointialueen organisaation ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on turvallisuuspäällikkö.

Kotiin tukemisen tiimiin on nimetty työntekijä, joka toimii lääikinnällisten laitteiden laitevastaavana. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada riittävä ja laadukas perehdytys. Asiakkaiden lääikinnällisten laitteiden käytön ohjaus ja perehdytys toteutetaan henkilöstön toimesta. Laitevastaavan tehtävä on varmistaa työntekijän laitteiden käytön ja laitteiden huoltopyyntöjen laatimisen osaaminen laiteajokortin suorittamisella. Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä laiteajokortit käytössä oleville lääikinnällisille laitteille. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa hyväksytysti laiteajokorttinäytöt. Laitevastaavan tehtävä on varmistua henkilöstön laitteiden käyttämisen osaamisesta, jonka perusteella laitevastaava vahvistaa allekirjoituksellaan laiteajokortin suoritetuksi. Laiteajokortti on voimassa 5 vuotta, jonka jälkeen laiteajokortti tulee uusia. Laiteajokortit ovat sähköisessä muodossa laatuportti sovelluksessa, joka muistuttaa henkilöstöä sähköpostitse laiteajokortin vanhentumisesta. Palveluvastaavan velvollisuus on huolehtia, että lääikinnällisiä laitteita käyttävät työntekijät ovat suorittaneet ohjeiden mukaisesti laiteajokortit.

Kotiin tukemisen tiimin käytössä olevien lääikinnällisten laitteiden käyttöohjeet on tulostettuna laitteiden käyttöohjeet kansiossa. Kansiota säilytetään kotiin tukemisen tiimin toimistossa. Laitevastaavan velvollisuus on ylläpitää käytössä olevien laitteiden käyttöohjeita ja tiedottaa henkilöstöä

käyttöohjeiden muutoksista. Lisäksi laitteiden käyttöohjeet löytyvät sähköisessä muodossa lääkinnällisten laitteiden järjestelmästä Effector ohjelmasta.

Henkilöstöä on ohjeistettu laitevaaratapahtuma ilmoituksen tekemisestä. Laitevaaratapahtuma on tilanne, joka johtuu laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn häiriöstä, riittämättömästä merkinästä, 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:

Minttu Jalkanen, Minttu.jalkanen@hyvaks.fi, 040 704 5637

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 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Kotiin tukemisen tiimissä huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta laadukkaalla ja kattavalla perehdytyksellä, sekä säännöllisillä koulutuksilla. Palveluvastaavan velvollisuus on tehdä asiakastietojärjestelmiin säännöllisiä, noin kahden viikon välein toteutettavia pistokokeita.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Käytössä olevat järjestelmät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tai potilastietojärjestelmiä. Terveydenhuollon kirjausjärjestelmään kirjataan terveyteen liittyvät asiat ja sosiaalihuollon kirjausjärjestelmään kirjataan asukkaan arkea koskevia asioita. Henkilöstö perehdytetään kirjaamisen käytäntöihin ja veloitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Henkilöstö on koulutettu rakenteellisen kirjaamisen käytäntöihin. Henkilöstöltä vaaditaan tietojärjestelmä koulutuksien suorittaminen. Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Kotiin tukemisen tiimissä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluvastaava. Kotiin tukemisen tiimin rekisteripitäjän edustajana toimii palveluvastaava, joka vastaa rekisterin pitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

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 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Kotiin tukemisen tiimissä huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta laadukkaalla ja kattavalla perehdytyksellä, sekä säännöllisillä koulutuksilla. Palveluvastaavan velvollisuus on tehdä asiakastietojärjestelmiin säännöllisiä, noin kahden viikon välein toteutettavia pistokokeita.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä kaksi asiakastietojärjestelmää, joihin kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Käytössä olevat järjestelmät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tai potilastietojärjestelmiä. Terveydenhuollon kirjausjärjestelmään kirjataan terveyteen liittyvät asiat ja sosiaalihuollon kirjausjärjestelmään kirjataan asiakkaan arkea koskevia asioita. Henkilöstö perehdytetään kirjaamisen käytäntöihin ja velvoitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Henkilöstö on koulutettu rakenteellisen kirjaamisen käytäntöihin. Henkilöstöltä vaaditaan tietojärjestelmä koulutuksien suorittaminen. Kotiin tukemisen tiimissä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluvastaava. Kotiin tukemisen tiimissä rekisteripitäjän edustajana toimii palveluvastaava, joka vastaa rekisterin pitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

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.

Kotiin tukemisen tiimin lääkehoitosuunnitelman on laadittu 17.4.2024.

Kotiin tukemisen tiimissä palveluvastaava, henkilöstö ja sairaanhoitaja vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Kotiin tukemisen tiimissä laadukasta lääkehoitoa toteuttaa henkilöstö, jonka velvollisuus on tuoda esille epäkohtia ja kehittämistarpeita liittyen lääkehoidon toteuttamiseen.

Lääkityspoikkeamat

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat tekevät lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti - ja poikkeamatilanteista Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen. Lisäksi palveluyksiköt ilmoittavat toteamistaan tai epäilemistään lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä haittavaikutuksista Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus (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 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin 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 tietosuojalaki (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. Tietosuojavaaltuutetun 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).

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään käytäntöihin ja veloitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaan. Hyvinvointialueella on selkeät ohjeet tietosuoja asioista. Henkilöstö on suorittanut tietoturvakurssin sekä sosiaalialan kirjaamiskoulutuksen. Henkilöstön ja opiskelijoiden osaamista ylläpidetään toistuvilla keskusteluilla tietoturva asioista sekä täydennyskoulutuksilla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaoseloste 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, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

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

Kotiin tukemisen tiimin asiakas tai hänen omainen voi antaa palautetta kotiin tukemisen tiimin toiminnasta suullisesti tai sähköpostitse henkilöstölle tai palveluvastaavalle. Saatu palaute viestitään henkilöstölle sähköpostitse ja käydään yhteisesti läpi henkilöstön kanssa kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa.

Palautteita kerätään vuosittain kotiin tukemisen tiimin toiminnasta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta. Palautteista palveluvastaava laatii koosteen, joka käydään henkilöstön kanssa läpi kuukausittaisessa henkilöstöpalaverissa. Saatujen palautteiden perusteella palvelua pyritään kehittämään yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa. Palveluvastaavalla ja henkilöstöllä on vastuu luoda kehitystoimenpiteitä, joilla parannetaan palvelun laadukkuutta ja toimivuutta.

Asiakkaiden ja omaisten 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 tai läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Palvelupisteissä on tarjolla paperinen asiakkaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettäessä.

Palveluvastaavan tiedoksi tulleen palautteen tai vaara- ja haittatapahtumailmoituksen prosessi käynnistyy asian käsittelyllä. Palveluvastaavan velvollisuus on kontaktoida ilmoituksen tekijä. Tapaus tulee käydä läpi asiakkaan tai omaisen kanssa ja sopia jatkotoimenpiteet asian hoitamiseksi. Palveluvastaavan tehtävä on saattaa tiedoksi henkilöstölle koskeva palaute tai vaara- ja haittatapahtumailmoitus, sekä tiedottaa jatkotoimenpiteistä.

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

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

Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden, 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 asukasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee myös mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syylistämistä. 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).

Kotiin tukemisen tiimin riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava. Riskejä tulee arvioida monipuolisesti ja realistisesti huomioiden henkilöstön, 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 turvallisuuskulttuurin ilman syylistämistä. Palveluvastaavan tulee huolehtia, että henkilöstöllä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Henkilöstön velvollisuus ja vastuu on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita. Henkilöstön velvollisuus on 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 saaman palvelun ja hoidon näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan **asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien/tekijöiden** riskienhallinnan prosessi. Riskin merkittävyyden arvioimiseksi tulee riskin syitä ja seurauksia tarkastella yksityiskohtaisesti juurisyyanalyysin 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. 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 asiakkaalle 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 asiakasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa 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

Työntekijän sairastuminen: Periaate on hankkia sijainen sairastuneen tilalle. Arvio sijaisen hankinnasta tehdään tilanne kohtaisesti.

Lääkepoikkeama: Lääkepoikkeamissa toimitaan kotiin tukemisen tiimin lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkepoikkeama ilmoitus tulee tehdä välittömästi Laatuportti-ilmoitus järjestelmän kautta.

Työtapaturma: Työterveyshuolto ja työntekijän vakuutukset pidetään ajan tasalla ja kunnossa, jotta työtapaturman sattuessa tarvittavat palvelut ovat käytössä.

Työturvallisuus: Turvallisuus voi vaarantua uhkaavan käyttäytymisen vuoksi. Väkivaltatilanteet tulee aina raportoida palveluvastaavalle ja tehdä tapahtumasta laatuportti-ilmoitus. Turvallisuuteen kuuluu tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien turvallinen käyttäminen sekä laadukas tiedonkulku.

Henkilöstöllä on ajantasaiset ja riittävät koulutukset riskien hallintaan, näitä koulutuksia ovat muun muassa ensiapu-, Avekki- ja alkusammutuskoulutus. Uusien työntekijöiden perehdytyksestä huolehditaan ja perehdytystä arvioidaan. Henkilöstö arvioi ja kehittää yhteistyössä palveluvastaavan kanssa kotiin tukemisen tiimin turvallisuus asioita. Palveluvastaavan velvollisuus on tunnistaa

riskien suuruus ja arvioida riskien vaikutus päivittäiseen toimintaa. Arvioinnin yhteydessä on laadittava toimintamallit, joilla pyritään vähentämään riskien vaikutusta päivittäiseen toimintaan.

3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen

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.

Kotiin tukemisen tiimissä pyritään ennaltaehkäisemään ja tunnistamaan toimintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä ennakkoiden. Henkilöstö on ohjeistettu laatimaan haittatapahtuma ilmoitus havaituista toimintaan tai asiakasturvallisuuteen kohdistuneista riskeistä. Riskien tunnistaminen ja niihin varhainen puuttuminen ennaltaehkäisee riskin syntymisen.

Palveluvastaavan velvollisuus on laatia henkilöstön kanssa vuosittain riskienarviointi, jonka tarkoitus on tunnistaa kotiin tukemisen tiimin riskit ja tuottaa tietoa toiminnasta. Palveluvastaavan velvollisuus on varmistaa epäkohtien ja puutteiden ennaltaehkäiseminen sekä luoda jatkotoimenpiteet, joilla epäkohtia ja puutteita pyritään poistamaan.

3.3.2.2 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Palveluvastaava tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Palveluvastaava voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle 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 Ohjeistus-osioon -> Portaalin käyttöohjeet)

Asiakkaat ja heidän omaiset voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonyymisti tai omalla nimellä. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti palveluvastaavan toimesta.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä Laatuportti-ilmoitus järjestelmä, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti- tilanne, poikkeama ja muut turvallisuus havainnot. Järjestelmän kautta voi ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee palveluvastaavalle ilmoitus sähköpostiin.

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. Kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa käydään kuluneen kuukauden laatuportti-ilmoitukset sanallisesti läpi ja laaditaan toimenpiteet riskin pienentämiseksi tai poistamiseksi. Tukea tilanteiden käsittelyyn on saatavilla 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 asiakasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle 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 salassapitosäädösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin 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 asakkaan 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 kiellettynä 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 esihenkilötasoja.

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 laatuportti 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, palvelussuhde 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. Kotiin tukemisen tiimissä on hyvä ottaa tavoitteeksi lisätä niiden haitta- ja vaaratapahtumien osuutta, joihin tehdään suunnitelma korjaavasta toimenpiteestä.

Sovituista korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostilla sekä suullisesti kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa. 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 henkilöstön ja palveluvastaavan toimesta.

3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kotiin tukemisen tiimissä riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan palveluvastaavan ja henkilöstön toimesta. Kotiin tukemisen tiimissä käydään suullisesti läpi kuukausittaisissa henkilöstöpalavereissa riskienhallinnan tilanne ja arvioidaan, onko kehitystoimenpiteet olleet riittävät.

Kotiin tukemisen tiimissä työntekijän laatii laatuportti järjestelmän kautta vaara- ja haittatapahtuma ilmoituksen, joka siirtyy palveluvastaavalle käsittelyyn. Palveluvastaava käsittelee ilmoituksen. Käsitelty ilmoitus käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittaisessa henkilöstöpalaverissa. Palaverissa laaditaan tarvittaessa kehitystoimenpide tapahtuman toistumisen estämiseksi. Toimenpiteen toteutumista seurataan palveluvastaavan ja henkilöstön toimesta. Kotiin tukemisen tiimissä vaaditaan jokaiselta työntekijältä suoritettu asiakasturvallisuus verkkokurssi sekä perehtyminen kotiin tukemisen tiimin omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Palveluvastaava varmistaa henkilöstön osaamisen tarkistamalla koulutustiedot ja tarjoamalla ajankohtaisia lisäkoulutuksia.

Palveluvastaava tarkistaa suoritettujen koulutuksien tilanteen koulutusjärjestelmä Juuresta sekä koulutuskansiosta, josta löytyy tulostettuna suoritettujen koulutuksien todistukset.

Palveluvastaava suorittaa säännöllisiä pistokokeita koulutuksien suorittamistilanteista ja arvioi henkilöstön lisäkoulutuksien tarvetta.

3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Kotiin tukemisen tiimissä viranomaisten antamia ohjeistuksia ja päätöksiä noudatetaan. Kotiin tukemisen tiimissä toimintaa kehitetään viranomaisten ohjauksen ja päätöksiä mukaisesti. Palveluvastaava seuraa kehityksenvaiheita ja edistää muutoksien toteutumista.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Palveluvastaava Minttu Jalkanen, minttu.jalkanen@hyvaks.fi, 040 704 5637

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja aikataulu niiden toteuttamiselle:

Uuden kirjausjärjestelmän Lifecaren käyttöön ottaminen 05/25

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, vuoden 2025 aikana

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Kotiin tukemisen tiimissä omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava kotiin tukemisen tiimin henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kotiin tukemisen tiimin toimistossa.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettava ja kuitattava omalla allekirjoituksellaan. Palveluvastaavan tehtävä on tiedottaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja saatata muutokset henkilöstön tietoisuuteen. Palveluvastaavan velvollisuus on valvoa omavalvontasuunnitelman toteutumista kotiin tukemisen tiimin päivittäisessä toiminnassa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Alkuvaiheessa omavalvonnan havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet voi julkaista esimerkiksi kotiin tukemisen tiimin toimistossa olevalla ilmoitustaululla.

Kotiin tukemisen tiimin omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#). Lisäksi omavalvontasuunnitelma on luettavissa Wiitalinnan eteisaulassa.

Palveluvastaavan velvollisuus on huolehtia omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja säännöllisestä päivittämisestä. Palveluvastaavan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma ja tiedottaa henkilöstöä omavalvontasuunnitelmaan tulleista muutoksista mahdollisimman pian. Palveluvastaavan vastuu on seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista.