

OMAAVALVONTASUUNNITELMA
KOTIIN TUKEMISEN TIIMI, JÄMSÄ

Yksikön nimi	
Laatijat (nimi, palveluvastaava) allekirjoitus	Kanneljärvi-Nieppola Marika, palveluvastaava Kuusela Maria, asumisen ohjaaja Luutsaari Eija, asumisen ohjaaja Lintunen Tiina, asumisen ohjaaja Vappu Peltonen, asumisen ohjaaja
Hyväksymispäivämäärä:	28.8.2025
Hyväksyjä (nimi, palvelupäällikkö) allekirjoitus	Armi Lehtinen, palvelupäällikkö
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm. Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Versio 1
	pvm. 21.7.2025
	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Suunnitelma on luettavissa kotiin tukemisen tiimin toimistolla sekä Hyvaksin 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	4
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3.2	ASIAKASTURVALLISUUS	5
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	6
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	8
3.2.2.5	Palvelun toteutumisen varmistaminen	9
3.2.2.6	Asiakastyön kirjaaminen	9
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
3.2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	12
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	14
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	14
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	14
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	16
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	17
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	19
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	20
3.2.8.1	Toimitilat	20
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus	20
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	21
3.2.9	Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät	21
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma	23
3.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	24
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	25
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.....	27
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely.....	27
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely.....	28
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	29
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet	31
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
3.3.4	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	32
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
3.4	YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
4	OMAVALTONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	32
4.1	Toimeenpano	32
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33

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.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on henkilöstöä varten suoria sähköisiä linkkejä Polku-intraan tai verkkosivuille ja nämä on kirjoitettu [sinisellä tekstillä](#).

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Palveluvastaava laatii omaavalvontasuunnitelman yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöä osallistetaan omaavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen henkilöstöpalavereiden yhteydessä. Omaavalvontasuunnitelman keskeisiä sisältöjä, kuten toimintayksikön yhteisiä käytäntöjä, asiakastyön toteuttamista ja riskien arvioimista käsitellään yksikköpalavereissa säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstön, asiakkaiden ja omaisten näkemykset, palautteet ja muistutukset huomioidaan omaavalvonnasta suunnittelussa.

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: Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut

Palvelualue: Vammaispalvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Kotiin tukemisen tiimi, Jämsä

Kelhänkatu 3, 2 krs.

42100 Jämsä

Asumisen ohjaajien puhelinnumerot:

Eija Luutsaari p. 040 354 0668

Tiina Lintunen p. 040 511 0073

Maria Kuusela p. 040 354 0656

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: palveluvastaava Marika Kanneljärvi-Nieppola

p. 044 531 9456, marika.kanneljarvi-nieppola@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 selviä täysin itsenäisesti arjessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet, jotka ohjaavat kotiin tukemisen tiimin työskentelyä:

Arvot: Asiakaslähtöisyys, toiminta suunnitellaan huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Yksilön kunnioittaminen, sitoudumme kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Sosiaalinen arvostus, jokainen on tärkeä ja arvostettu omana itsenään.

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 Jämsän alueella. Lisäksi kotiin tukemisen tiimissä noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (2015/817) 4 §:n mukaisia sosiaalialan ammattieettisiä velvollisuuksia: asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.

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

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 luetuksi. 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.

Palveluvastaava on aina virka-aikaan tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi palveluvastaava käy kotun toimistolla noin kerran viikossa. Poissaolon aikana häntä sijaistaa Jämsän alueen toinen palveluvastaava. Yksikköpalavereja pidetään tiimissä säännöllisesti.

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 omainen sekä henkilöstö voi laatia ilmoituksen läheltä piti- tai poikkeama tapahtumasta tai turvallisuushavainnoista. Laadittujen laatuportti-ilmoituksien perusteella Kotiin tukemisen tiimin toimintaa pyritään kehittämään.

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

Palveluvastaava on vastuussa siitä, että kotu-tiimissä on riittävä määrä henkilöstöä ja että henkilöstöllä on tehtävän kannalta oleellinen osaaminen. Lääkelupien voimassaoloa ja kattavuutta tarkkaillaan ja arvioidaan suhteessa asukkaiden tarvitsemaan lääkehoitoon. Henkilöstön koulutustiedot ja pätevyydet on viety Juuri koulutusjärjestelmään. Asukkaille tehdään säännöllisesti RAI-arvioinnit ja toteuttamissuunnitelmat pidetään ajantasaisena.

3.2.2.2 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuolto

Palveluyksikössä seurataan jatkuvasti palveluiden saatavuutta lainsäädännön ja muiden viranomaisien määrittämällä tavalla. Odotusajat eivät saa ylittää laissa säädettyjä palveluun pääsyn enimmäisaikoja.

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 ammattihenkilöstä 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 sosiaalityöntekijä. (14.4.2023/682)

Asiakasohjaajien tehtävänä 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 arvioinnissa hyödynnetään RAI-toimintakykymittaria.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma työntekijä, 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.

Oman nimetyn työntekijän lisäksi jokaiselle asiakkaalla on nimetty joku asumisen ohjaaja kotutimistä, joka vastaa hänelle määritellyistä tehtävistä.

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.

Asiakkaiden asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä omaisten, edunvalvojien, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa moniammatillisena yhteistyönä.

Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaavat vammaissosiaalityön viranhaltijat. RAI- toimintakyky-mittari 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 asiakas-tietojärjestelmään asiakassuunnitelma, joka ohjaa työskentelyä.

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

3.2.2.4 Palvelukohtainen toteuttamissuunnitelma

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 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 työntekijät. Mikäli asiakas ei halua omaista toteuttamissuunnitelman laatimiseen tai päivitykseen, omaista ei tällöin kutsuta. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan myös asiakkaalle tehty RAI-arviointi. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään säännöllisesti 12 kk välein tai tarvittaessa palveluntarpeen muuttuessa.

Jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus 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 on 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 itseään. 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

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 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 potilas- ja asiakastiedot kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa. Merkintöjen tulee palvelulla 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 asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös potilaalla/asiakkaalla itsellään. Terveystietojen käsittelyssä potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluvastaava ja henkilöstö ohjaavat sekä perehdyttävät asiakastyön kirjaamisessa. Henkilöstön työajassa on huomioitu, että kirjaamiselle jää riittävästi aikaa työpäivän aikana. Henkilöstö on koulutettu rakenteelliseen kirjaustapaan. Työntekijät suorittavat kolmen vuoden välein verkkokurssit ja testit; Tietoturvan ABC, Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lisäksi vaaditaan Tietosuoja terveydenhuollossa niiltä työntekijöiltä, jotka käyttävät potilastietojärjestelmää. Näin varmistetaan, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto tietoturvasta ja asiakastietojen käsittelystä.

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystietoihin liittyvät kirjaukset kirjataan LifeCareen ja sosiaalihuollon kirjaukset SosiaaliEfficaan. Perehdytyksessä käydään läpi ohjeet tietosuojasta ja asiakastietojen käsittelystä. Lisäksi työsopimuksessa on sitoumus salassapitoon.

Kotiin tukemisen tiimissä on käytössä sähköiset asiakastietojärjestelmät, joihin kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Henkilöstö perehdytetään käytäntöihin ja velvoitetaan toimimaan ohjeistuksien mukaisesti. Vammaisten koti- ja asumispalveluilla on oma kirjaamisohje. Palveluvastaavat seuraavat ajantasaista ja asianmukaista kirjaamista.

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 kulttuuritoimintoihin sekä vapaa-ajan tapahtumiin. Toteutumista seurataan kotikäyntien yhteydessä ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tavoitteiden toteutusta arvioidaan viikoittain sekä suunnitelmien päivityksen yhteydessä.

Osalla asiakkaista on henkilökohtainen avustaja, mikä lisää merkittävästi heidän osallisuuttaan. Osalla asiakkaista on myös erilaisia harrastuksia, joissa käy itsenäisesti tai henkilökohtaisen avustajan kanssa.

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.

Lue lisää:

[Pohjoismaiset ravitsemussuositukset 2023 - Ruokavirasto](#)

Pääasiallisesti kotiin tukemisen tiimin asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai avustettuna ruokahuollosta. Asiakkailta on myös mahdollisuus ohjattuihin kauppakäynteihin, jolloin käydään läpi mm. terveellisiä ruokavalintoja.

Muutamilla kotu-tiimin asiakkaila on mahdollisuus käydä ruokailemassa Lukkoilantien asunnoilla iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhäpäivinä, jolloin ateriapalvelu järjestyy Jämsän ateria- ja puhtauspalveluiden toimesta. Ruoka toimitetaan keittiöltä Lukkoilantielle lämpölaatikoissa.

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.

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, mikäli tämä sopii asiakkaalle, sillä kyseessä on hänen oma kotinsa. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja palaverihin, joissa henkilöstön osuudesta 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.

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 hygieniaohteet ovat päivittäisessä käytössä. Flunssakausina kiinnitetään erityistä huomiota yleiseen hygieniaan.

Asiakkaiden kotien siivouksesta vastaa asiakas itse, hänen omaisensa tai yksityinen palvelutuottaja, jonka palvelun ostamisesta vastaa asiakas itse. Henkilöstö kannustaa ja ohjaa asiakkaita kotien yleispuhtausyhteyksien ylläpitämisessä. Henkilöstö voi toteuttaa pyykinhuoltoa asiakkaiden kanssa yhdessä.

tarpeen mukaan. Henkilöstön velvollisuus on ohjata ja neuvoa asiakkaita säännönmukaisessa ja oikeaoppisessa pyykinhuollon toteuttamisessa.

3.2.2.11 Infektioiden torjunta

Kotiin tukemisen tiimissä huolehditaan jatkuvasti yleisestä hygieniasta: sairaana ei 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. Tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden parissa työntelevällä tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Hyvinvointialueen vahva suositus on myös huolehtia rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan. Rokotuksen tarvitsee työntekijä, joka tapaa työtehtävissään asiakkaita ja potilaita alle yhden metrin päästä.

Hygieniaohteet 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 hygieniayhdyshenkilöä puhelimitse tai sähköpostitse.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Jaana Palosara jaana.palosara@hyvaks.fi puh. 040 5539642

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 on annettava ajantasainen ja oikea-aikainen tieto hänen palveluistaan. Asiakas tulee aina ottaa mukaan palveluidensa suunnitteluun, päätöksen tekemiseen ja toteuttamiseen.

Tietojen antaminen asiakkaalle

Asiakkaalla ja 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. Asianosaiset kutsutaan koolle ja tapahtuneesta keskustellaan. Tapaamisen yhteydessä sovitaan jatkotoimenpiteistä.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Asiakkaalle on annettava tietoa hänen oikeusturvastansa. Palveluvastaavan ja henkilöstön velvollisuus on ohjata ja neuvoa käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista.

Asiakkaan tai hänen omaisensa tulee laatia henkilöstön avustuksella laatuportti ilmoitus tapahtuneesta. Laatuportti ilmoitus käsitellään palveluvastaavan toimesta. Ilmoituksen käsittelyn jälkeen palveluvastaava ohjaa asiakasta tai hänen omaistansa jatkotoimenpiteiden osalta. Tilanteen sattuessa palveluvastaava keskustelee asiasta asiakkaan, omaisen tai läheisen kanssa ja ohjeistaa toimimaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti esim. korvausanomus omaisuuden vahingoittumisesta tai katoamisesta. Kaikissa viranhaltijapäätöksissä on aina oikaisuvaatimusohje liitteenä.

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.

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 \(hyvaks.fi\)](#)

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 heidän oikeudesta 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 käsitte-lyyn | 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

Viitaniementie 1 A

40720 Jyväskylä

kirjaamo@hyvaks.fi

Puh. 050 3274176

Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot:

Armi Lehtinen, palvelupäällikkö

armi.lehtinen@hyvaks.fi

p. 040 570 1778

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 asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden 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

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

Kotiin tukemisen tiimissä on:

1 palveluvastaava, sosionomi (AMK), lähiesihenkilön ammattitutkinto ja lähihoitajan tutkinto. Työtehtäviin kuuluu hallinnolliset työtehtävät ja lähiesihenkilön työt.

3 asumisen ohjaajaa, lähihoitajan tutkinto.

Asumisen ohjaajat työskentelevät arkisin kello: 8-17:30. Painopisteet muuttuvat asiakastilanteen ja hoitoisuuden mukaisesti. Tämä huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Palveluvastaava vastaa työvuorosuunnittelusta ja järjestää pitkäaikaiset sijaiset. Vammaispalveluilla on käytössä varahenkilöstö, josta sijaisia pyritään ensisijaisesti ottamaan. Äkillisten poissaolojen osalta arkena sijaisten hankinnasta vastaa palveluvastaava. Tarve tulee arvioida aina tilanne kohtaisesti.

Tehtävien organisointi varmistetaan oikeanlaisella työnjaolla ja työn organisoimisella. Arjen työn mukauttaminen tarvittaessa. Kotiin tukemisen tiimissä ei ole käytetty lainkaan vuokrattua tai toiselta palveluntuottajalta hankittua työvoimaa.

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

rakenteeseen 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.

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](#)

Työntekijää palkatessa palveluvastaavan vastuu on tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeus ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluvastaavan velvollisuus on tarkistaa henkilöstön koulutustausta ja osaaminen laadukkaan 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 rikostaustaotteen sovittuun määräaikaan mennessä. Palveluvastaavan vastuu on arvioida työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta suhteessa työtehtävään. Palveluvastaavan on arvioitava kriittisesti työntekijän soveltuvuus avoimena 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

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.

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.

Hyvinvointialueellinen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikötasoiselle koulutus- ja 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 seurantarjestelmä on Juuri, kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan Juureen.

Asiakkaan 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.

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 perehdytysohjelmaa 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, Aveckki- /turvallisuuskoulutus) 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 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakas- ja potilasturvallisuus tulee huomioida yksikön henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytävissä on riittävästi resurssia potilaiden/asiakkaiden hoitamiseen. Johdolla ja esihenkilöillä 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.

Asumisen ohjaajan työ koostuu hoito- ja hoivatehtävistä sekä ohjaustyöstä, ravitsemuksesta huolehtimisesta, viriketoiminnan ja sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseen liittyvistä tehtävistä, kotiasioissa ja arkitaitojen ohjauksesta, asiakkaiden palveluiden kartoittamisesta ja järjestämisestä sekä uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden ohjauksesta ja perehdytyksestä. Myös monialainen yhteistyö asiakkaiden verkostojen kanssa on tärkeä osa työnkuvaa.

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 tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Useat lait velvoittavat [monialaiseen yhteistyöhön](#).

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

Kotiin tukemisen tiimissä toteutetaan vuorovaikutteista tiedonvälitystä asiakkaan työ- ja päivätoiminnan 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 Jämsän alueella.

Kotiin tukemisen tiimin toimisto sijaitsee Jämsän keskustassa, Kelhänkatu 3, 2 krs.

Toimistotiloja huolletaan, kunnostetaan ja ylläpidetään Jämsän kaupungin kiinteistöhoidon toimesta. Henkilöstön velvollisuus ja vastuu on tehdä kiinteistöhoidolle 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 alkusammutuskoulutukset, 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](#)

Kelhänkatu 3:n kiinteistöllä on yhteinen palo- ja pelastussuunnitelma Jämsän kaupungin kanssa. Suunnitelma on päivitetty 9.5.2025.

3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvonta- 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. Osalla asiakkaista on käytössään turvaranneke, jolla he voivat hälyttää apua. Turvarannekkeiden välityksellä tehdyt hälytykset ohjautuvat turvapuhelinkeskukseen, josta avun pyyntö välitetään turvapalveluihin. Asiakkaiden tekemiin 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. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, haavasidokset sekä asiakastietojärjestelmät.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä. Palveluyksiköissä käytetään erilaisia lääkinällisiksi 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 lääkinällisistä 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 lääkinnällisten laitteiden laitevastaavana. Jämsän alueella vammaispalvelun yksiköissä laitevastaavana toimii Linnamäentien ryhmäkodin sairaanhoitaja Henriikka Iivarinen. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada riittävä ja laadukas perehdytys. Asiakkaiden lääkinnällisten 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 lääkinnällisille laitteille. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa hyväksytysti laiteajokorttinäytöt. Laitevastaavan tehtävä on varmistaa henkilöstön laitteiden käyttämisen osaamisesta, jonka perusteella laitevastaava vahvistaa allekirjoituksellaan 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 velvollisuus on huolehtia, että lääkinnällisiä laitteita käyttävät työntekijät ovat suorittaneet ohjeiden mukaisesti laiteajokortit. (Tulossa)

Kotiin tukemisen tiimin käytössä olevien lääkinnällisten 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:

Henriikka Iivarinen, henriikka.iivarinen@hyvaks.fi p. 044 531 9453

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 asiakastietojärjestelmät, johon kaikki asiakastiedot kirjataan ja tallennetaan. Käytössä olevat järjestelmät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- tai potilas-tietojärjestelmiä. Terveystietojärjestelmään kirjataan terveyteen liittyvät asiat ja sosiaali- ja terveydenhuollon kirjausjärjestelmään kirjataan asukkaan arkea koskevia asioita. Henkilöstö perehdytetään kirjaamisen käytäntöihin ja velvoitetaan 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.

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 6.5.2024. Tällä hetkellä kotiin tukemisen tiimi ei toteuta varsinaista lääkehoitoa, sillä asiakkaat ovat annosjakelussa. Työntekijöillä on kuitenkin lääkeluvat suoritettuna ajantasaisesti, jotta osaavat antaa tarvittaessa lääkeneuvontaa ja seurata lääkkeiden vaikutuksia.

Ei rajattuja lääkevarastoja.

Lue lisää: [Lisätietoa rajatusta lääkevarastosta](#)

Lääkityspoikkeamat

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat ja potilaat 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 ja potilaita tiedotetaan heidän mahdollisuudesta 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. 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 velvoitetaan 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.

[Tietoturvan ja tietosuojan koulutukset \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://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, 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. Saatua palautetta viestitään henkilöstölle sähköpostitse ja käydään yhteisesti läpi henkilöstön kanssa kuukausittaisissa henkilöstöpalaverissa.

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 potilaiden 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 potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Palvelupisteissä on tarjolla paperinen potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettyäessä.

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

Asiakasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla estetään 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 esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön 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 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 henkilöstö, 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 havaitsemistaan läheltä piti -tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Riskiä 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).

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.

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.

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- /turvallisuuskoulutus 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

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.

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 anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti palveluvastaavan toimesta.

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 salassapitosäädösten 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 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 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 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, 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. 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 asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssi sekä perehtyminen tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta. Palveluvastaava varmistaa henkilöstön osaamisen tarkistamalla koulutustiedot Juuresta ja tarjoamalla ajankohtaisia lisäkoulutuksia.

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 päätösten 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 Marika Kanneljärvi-Nieppola, marika.kanneljarvi-nieppola@hyvaks.fi

p. 044 531 9456

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ja aikataulu niiden toteuttamiselle:

Asiakaspalautteen toinen systemaattinen kerääminen hyvinvointialueen asiakaspalauteratkaisu Roidun mukaisesti syksyllä 2025 (verkkosivupalaute, mobiililaite, paperilomakkeet).

Työyhteisön toimivuuden lisääminen yhteisillä pelisäännöillä.

Vuosikello työhyvinvoinnin ja työkyvyn tukemiseen. Otetaan arjessa käyttöön Jacardi-hankkeessa suunniteltu vuosikello 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 saat-taa muutokset henkilöstön tietoisuuteen. Palveluvastaavan velvollisuus on valvoa omavalvonta-suunnitelman toteutumista kotiin tukemisen tiimin päivittäisessä toiminnassa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina kun toimin-nassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palvelupäällikkö tarkistaa omavalvontasuunnitelman aina ennen sen julkaisua.

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

Kotiin tukemisen tiimin omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/omavalvontaohjelma)

Palveluvastaavan velvollisuus on huolehtia omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja säännöl-lisestä päivittämisestä. Palveluvastaavan vastuulla on päivittää omavalvontasuunnitelma ja tiedot-taa henkilöstöä omavalvontasuunnitelmaan tulleista muutoksista mahdollisimman pian. Palveluvas-taavan vastuu on seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista.