

## SYSMÄN KOTIHOITO

### SISÄLTÖ

SYSMÄN KOTIHOITO .....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	23

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Suomen terveystalo Oy

Y-tunnus 1093863-3

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue, Sysmä

Toimintayksikkö/palvelu

Terveystalo Kuntaturva Oy c/o Sysmän kotihoito

Leppäkorventie 33 19700 Sysmä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakasmäärä

Kotihoitoa tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan ympärivuorokautisesti. Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu. Asiakasmäärä on noin 130 (marraskuu 2023).

Palveluvastaava Mia Stylman-Lehtinen

Puhelin: 044 494 2556 Sähköposti: mia.stylman-lehtinen(at)terveystalo.com

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotipalvelu ja kotisairaanhoido

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) ikääntyneet, lapsiperheet, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, kehitysvammaiset ja muut vammaiset

Ilmoituksen ajankohta: 21.03.2018

Palveluala, joka on rekisteröity sosiaalipalvelu

## **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu, Sysmän apteekki

Kotiin kuljetettu ateria, Attendo 247 Oy

Evondos lääkeannostelurobotti, Evondos Oy

Kotihoidon virtuaalihoito-ohjelmat ja laitteet, Suvanto Care Oy

Asumispalvelut: Omaishoidon lakisääteiset vapaat sekä sosiaalipäivystyskohde, hoivakoti Kaisla Attendo Oy

## **Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta**

Apteekin toimittama lääketilaus tarkastetaan aina yksikön hoitajien toimesta yksikössä sovitun ohjeen mukaan. Annosjakelupussit tarkistetaan aina lääkkeiden annon yhteydessä.

Kotiinkuljetut ateriapakkaukset tarkistetaan silmämääräisesti aterioiden kuljetuksen yhteydessä.

Evondos lääkeautomaateissa on etäseuranta toimittajan toimesta, laite tekee vikailmoitukset toimittajalle sekä kotihoidolle. Lisäksi saatavissa kuukausittaiset raportit laitteiden toiminnasta.

Suvanto care toimittaja seuraa laitteiden toimivuutta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palvelualuejohtaja, palveluvastaava ja kotihoidon henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön palaverissa.

Omavalvonnan suunnitelmasta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Mia Stylman-Lehtinen, 044 494 2556, mia.stylman-lehtinen@terveystalo.com

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljä kertaa vuodessa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään sote-keskuksen ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien julkaisupaikka: <https://www.terveystalo.com/fi/julkiset-palvelut/palvelut/kumppanuusratkaisut>

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta- ajatus

Palvelujen tavoitteena on edistää, tukea sekä ylläpitää asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä käyttäen voimavaroja ja kuntouttavaa työtä. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle hyvä, turvallinen, mahdollisimman itsenäinen sekä oman näköinen elämä hänen omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin

asiakas haluaa. Kotihoidon asiakkaiden tukena ovat tukipalvelut: kuntouttava päivätoiminta, turvapalvelut, siivous-, asiointi-, kuljetus- ja ateriapalvelut sekä sosiaalinen kuntoutus. Yhteistyö omaisten ja muiden toimijoiden kanssa on keskeistä.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Tehtävänäme on turvata asiakkaillemme laadukas elämä elämän loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä kuntouttavalla työotteella hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Hoiva- ja hoitotyö perustuvat jokaiselle asiakkaalle tehtyyn kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä käypä- hoito suosituksiin. On tärkeää, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua arkeensa ja päätöksentekoon, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella.

Terveystalon toiminnassa yhtiön arvot ovat tärkeässä roolissa. Konkreettisella toiminnalla varmistetaan arvojen toteutuminen jokapäiväisessä työssä. Terveystalon arvot ovat osaaminen, välittäminen sekä asiakkaan asettaminen keskiöön. Osaaminen konkretisoi asiakkaan tarpeiden tunnistamisen ja ymmärtämisenä sekä kykynä organisoida toiminta niin, että oikeat ihmiset tekevät oikeita asioita. Tämä tarkoittaa asiakkaiden ja työtovereiden sekä yhteistyökumppaneiden arvostamista yksilöinä ja heidän kohtelemistaan kunnioittavasti ja empaattisesti.

Terveystalo huolehtii siitä, että toiminta on eettisesti ja taloudellisesti kestävällä pohjalla. Kaiken keskellä ihminen. Keskitymme siihen mikä on tärkeintä. Arvot ohjaavat meidän kaikkien työtä. Perusarvoinamme on asiakkaiden kunnioittaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, vastuullisuus ja osallisuus.

Arvostamme asiakasta, hänen kotiaan ja omaisia. Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta. Tervehdimme aina asiakasta mennessämme hänen kotiinsa.

Arvostamme myös työtovereitamme ja yhteistyökumppaneitamme sekä huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa.

Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä

Osallisuus asiakastyössä:

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan yksilöllisyys huomioiden omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa. Toteutetaan kuntouttavaa työtä.
- Tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista.
- Otamme omaiset mukaan asiakkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista.

Vastuullisuus:

- Hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin.
- Hyödynnämme eri ammattiryhmien osaamista asiakkaiden hoidon suunnittelussa

Yhdenvertaisuus:

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.
- Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja

mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Riskitilanteita on myös potilastietojärjestelmiin liittyvät ongelmat (mm. käyttökatkot), sähkökatkot, vedenjakeluun liittyvät katkot tai muut ongelmat sekä ulkopuoliset uhat. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Lisäksi on ohjeita eri tilanteita varten, jotka löytyvät Terveystalon IMS ohjeista henkilökunnalle. Poikkeustilanteissa yhteistyö kunnan, mahdollisesti hyvinvointialueen ja muiden toimijoiden kanssa on oleellista.

## **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallintaa Terveystalon yksiköissä toteutuneet häiritsevät tapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Ilmoituskanavana on sähköinen Efecte- järjestelmä, johon jokaisella työntekijällä on käyttöoikeudet. Henkilökunta perehdytetään Efecten käyttöön ja heillä on tiedossa ilmoitusvelvollisuus sekä häiritsevään tapahtumiin, että epäkohtiin liittyen.

Kun Efecteen tehdään ilmoitus, siitä tulee sähköpostiheräte yksikön vaaratapahtumavastavalle sekä ylilääkärille. Ilmoitus otetaan käsittelyyn ja yhteisissä palavereissa tehdään juurisyyanalyysi sekä suunnitelma jatkotoimenpiteistä (korjaavat toimenpiteet, toimintatapojen muutokset sekä seuranta).

## **Riskienhallinnan työnjako**

Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esiin havaitsemiaan riskejä, läheltä piti- tilanteita ja mahdollisesti tapahtuneita vaaratapahtumia. Nämä ilmoitetaan joko suoraan

palveluvastaavalle tai Efecte- järjestelmään. Palveluvastaava huolehtii asian viemisestä eteenpäin.

Turvallisesti kotikäynnillä- ohjeistus on luettavissa kotihoidon toimistolla olevasta Ohjeita työntekijälle- kansiosta sekä Terveystalon intrasta. Lisäksi Terveystalon intrassa on muita turvallisuusohjeita työntekijän luettavissa sähköisessä muodossa. Riskejä arvioidaan ja analysoidaan jatkuvasti ja niiden toteutumisen estämisen eteen työskennellään koko henkilökunnan panoksella. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## **Riskien tunnistaminen**

Henkilökunnan käytössä on Efecte- ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee läheltä piti, haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtapaturmista sähköisen ilmoituksen Efecte- ohjelmaan ja se lähetetään lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä tapahtuma on lähtöisin. Lääkepoikkeamista ollaan tarvittaessa yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Kaikista havaituista epäkohdista ja laatupoikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle. Efecte järjestelmään hyödynnetään riskien hallinnassa. Henkilökunta voi tuoda myös esille havaitsemiaan riskikohtia työnantajalle.

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoituksen aina, mikäli huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalvelujen toteutumisesta tai vaarantavat asiakasturvallisuutta.

Henkilökunta on ensimmäiseksi yhteydessä esihenkilöön ja hän tarvittaessa eteenpäin esim. sosiaalitoimeen ja Terveystalon laadunvalvontaan. Ilmoitukset tehdään kaikista poikkeamista Terveystalossa käytössä olevaan Efecte- järjestelmään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.



Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan kotihoitoon puhelimitse tai kotikäynnin yhteydessä. Terveystalon www- sivuilla on myös avoin mahdollisuus palautteenantoon ja muistutusten tekoon sähköisesti. [Anna palautetta | Terveystalo](#)

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kaikki Efecte-järjestelmään tulleet tai palveluvastaavan/vaaratapahtumavastaavan tietoon tulleet ilmoitukset käsitellään ensin palveluvastaavan toimesta. Tämän jälkeen ne käydään analysoiden yksikössä yhteisesti läpi vähintään kuukausittain. Keskustelussa ja pohdinnassa selvitetään tapahtumien juurisyyt sekä yhteisesti sovitaan toimintaohjeiden ja käytänteiden muuttamisesta. Lisäksi sovitaan tarvittaessa seurannasta. Nämä kirjataan muistioon. Tarvittaessa tilanteita puretaan työsuojelun tai organisaation johdon kanssa sekä yhteistyökumppaneiden tai toisen yksikön kanssa.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Asioihin puututaan niiden vaatimalla tavalla, jotta estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Käsitteily ja mahdolliset korjaustoimet kirjataan Efecte- järjestelmään ja vaikutuksia seurataan esim. kirjausten perusteella. Korjaavat toimenpiteet laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on, että toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Sovituista muutoksista toimintatavoissa keskustellaan yhteisissä yksikköpalavereissa sekä kirjataan muistioon, jotka kaikkien työntekijöiden tulee lukea. Tarvittaessa tehdään uusi kirjallinen toimintaohje. Tarvittaessa esim. viranhaltijoille ja muille yhteistyötahoille tai yksiköille ilmoitetaan muutoksista esim. sähköpostitse.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Suunnitelma pohjautuu asiakkaalle tehtyyn laaja-alaiseen RAI arviointiin. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut muut asiat. Lisäksi suunnitelmassa näkyy asiakkaan hoitoon osallistuvat tahot ja vastuut. Kuntouttavalla työllä tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumissuunnitelma laaditaan asiakkaille, joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäyntiä. Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle sekä kuntoutumiselle. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa vähintään puolivuositain tai aina palvelutarpeen muuttuessa. Suunnitelman laatimiseen ja arviointiin otetaan mukaan tarvittaessa myös omaiset, läheiset ja mahdolliset muut hoitavat tahot asiakkaan luvalla. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla sekä asiakkaan kanssa keskustelemalla.

Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Suunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa kotisairaanhoidon sairaanhoitaja yhdessä lähihoitajien ja fysioterapeutin kanssa.

Arviointityökaluna käytetään RAI- arviointivälineistöä, jota päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti.

## **Asiakkaan kohtelu**

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

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan

itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Kotihoidon asiakaskäynnit suunnitellaan lähtökohtaisesti asiakkaan tarpeisiin pohjautuen, esim. kotikäyntien aikataulutus asiakkaan elämänrytmin mukaan. Kaikessa arjen toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyydensuojaa. Käynnit ja hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja yhteisymmärryksessä. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja kaikilla hoitajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Jos hoidosta ja/tai palvelusta on eri näkemys, pyritään neuvottelemalla pääsemään yhteisymmärrykseen asiasta, asiakkaan parhaaksi.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoitavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

*Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?*

Kotihoidossa arvostetaan asiakkaan omia tapoja ja kunnioitetaan hänen elinympäristöään ja elintapojaan, esim. ruokailuihin, vaatetukseen ja kodinhoitoon liittyen. Asiakkaan kanssa keskustellaan hänen palveluunsa liittyvistä asioista ja sovitaan muutoksista yhteisesti.

*Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?*

Kotihoidossa ei varsinaisia rajoitustoimenpiteitä ole käytössä. Sisällä tupakoivia asiakkaita on pyydetty olemaan tupakoimatta hoitajan läsnä ollessa. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. paikantava turvapuhelin, turvaliesi ja ovihälytin. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisten, läheisen tai edunvalvojan kanssa. Joissakin tilanteissa asiakkaalla on käytössään kotona hoivasänky, pyörätuoli ja muita apuvälineitä. Turvavyötä pyörätuolissa tai hoivasängyn laitojen käyttöä voidaan toteuttaa myös kotona erityisissä tilanteissa asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Näistä tulee tehdä asianmukaiset merkinnät asiakkaan potilasasiakirjoihin.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kiellettyä. Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu henkilöstölle ja siitä on kirjallinen toimintaohje. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa palveluvastaavalle välittömästi, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua tapahtuneen.

Epäasiallisen kohtelun, vaaratapahtuman, tms. ilmetessä pyritään asiasta keskustelemaan asiakkaan, hänen läheistensä tai muun asianhoitajan kanssa mahdollisimman pian. Tilanteesta laaditaan myös tarpeen mukaan kirjallinen vastine.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle sekä läheisille, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Terveystalo toteuttaa vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, johon jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus vastata nimettömästi. Palautteen antaminen suoraan yksikköön on myös mahdollista, sekä kirjallisesti että suullisesti. Palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja havaittuihin epäkohtiin mietitään kehittämistoimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa ja ne kirjataan palaverimuistioon sekä saatetaan tiedoksi asiakkaalle. Kehittämistoimenpiteiden toteuttamista seuraa palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa.

## **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen voi tehdä Terveystalon verkkosivuilta sivustolta löytyvällä sähköisellä lomakkeella suoraan Terveystalon toimipaikkaan. Viralliset muistutukset ja kantelut tallentuvat Efecte- järjestelmään ja niiden käsittelystä on kirjalliset ohjeet.

Tavoiteaika vastauksen antamiseen Terveystalossa on neljä viikkoa. Joskus vastauksen laatimiseen saatetaan tarvita vielä pidempi aika. Tällöin asiakas tulee pitää hyvin tietoisena viiveestä ja sen syystä. Asiakas jaksaa yleensä odottaa ja ymmärtää tilanteen, kun viiveestä kerrotaan avoimesti ja ajallaan.

Muistutuksen vastaanottaja: Palveluvastaava Mia Stylman-Lehtinen, puh. 044 494 2556

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja avustaa tarvittaessa esim. muistutuksen tekemisessä sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella. Heidät tavoittaa numerosta 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 sekä keskiviikkoisin klo 9-15 tai sähköpostitse [asiavastaavat\(at\)paijatha.fi](mailto:asiavastaavat(at)paijatha.fi)

Kuluttajaneuvonta arkisin klo 8-16.15, puh. 029 505 3000, kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista.

## Omatyöntekijä

Kotihoidon asiakkaiden omatyöntekijä on hyvinvointialueen viranhaltija.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakasta tuetaan ja ohjataan käyttämään omia voimavarojaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus kotikuntoutukseen kotihoidon fysioterapeutin laatiman henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjattuja toimintoja toteutetaan säännöllisen kotihoidon suunnitelluilla käynneillä huomioiden asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet hoitajien ohjauksella ja tuella. Kotihoito huolehtii asiakkaalle tarvittavat apuvälineet kotiin toimintakyvyn tukemiseksi.

Asiakasta voidaan myös kannustaa kodin ulkopuoliseen toimintaan voimavarat ja toiveet huomioiden mm. eri järjestöjen järjestämiin kerhoihin ja tapahtumiin.

Kotihoidon fysioterapeutti seuraa suunnitelman tavoitteiden toteutumista erilaisten toimintakykytestien sekä potilastietojärjestelmän kirjauksien ja asiakasta haastattelella. Arviointia tehdään myös jokaisella kotikäynnillä. Toteutuneet kuntoutuskäynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Väliarvioinnissa ja loppuarvioinnissa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista, käytössä mm. RAI- arviointi.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. 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.

Kotihoidon asiakkaiden ravitsemuksesta huolehditaan yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Hyvinvointialueen viranhaltija voi myöntää asiakkaalle kotiin kuljetetut ateriat, mahdollisuutena on myös toteuttaa ateriapalvelu menunatin avulla. Kotihoidon tehtävänä on ohjata ja neuvoa asiakasta ja omaisia/läheisiä eri vaihtoehtojen hankkimisessa asiakkaan luvalla. Lisäksi kotihoidon työntekijät voivat avustaa ostosten tekemisessä, kauppatilausten tekemisessä ja valmiiden aterioiden lämmittämisessä. Tarvittaessa myös avustamme asiakasta ruokailussa. Huolehdimme siitä, että asiakkailamme on aina saatavilla ruokaa ja juomaa. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tehdä nestelista kotiin, jolla seurataan päivittäistä ravinnon- ja nesteensaantia.

Mikäli asiakkaalla on jokin erityisruokavalio, siitä tiedotetaan ateriapalvelun tuottajaa. Kotihoidon henkilökunta antaa ravitsemusneuvontaa ja ohjeistuksia mm. ostosten tekemisen yhteydessä.

Asiakkaat punnitaan säännöllisesti ja puolivuositain päivitettävän RAI- arvioinnin yhteydessä tehdään MNA- arviointi.

## Hygieniakäytännöt

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

Asiakkaat hankkivat tarvittaessa siivouksen yksityiseltä palveluntuottajalta, mikäli eivät itse omaisten/läheisten avulla pysty huolehtimaan kodin siivoamisesta. Kotihoidon hoitajat huolehtivat kuitenkin yleissiisteydestä käynneillään, mm. tiskit, roskat ja wc-siisteys.

Kotikäynnille mentäessä hoitajat desinfioivat kätensä käsihuuhteella. Samoin kotikäynnin päätyttyä. Kertakäyttökäsineitä käytetään käsiteltäessä ruokatarvikkeita sekä asiakkaan henkilökohtaisessa hygieniassa avustamisessa.

Asiakkaita avustetaan tarvittaessa pyykkihuollossa, mm. pyykkikoneen täyttäminen ja käynnistys, pyykkien kuivumaan laittaminen ja kaappiin vieminen. Nämä pyritään toteuttamaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa pyykkikoneen päälle jättämiseksi käyntien väliajaksi.

## Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.



Henkilöstö toteuttaa työssään hygieniaohteistuksia, yleisiä varotoimia sekä aseptista työtapaa. Heillä on käytössä henkilökohtaiset käsidesinfektiopullot. Käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, sekä hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla vahvistettujen ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstöllä on oltava tartuntatautilain velvoittamat rokotukset voimassa.

Hygieniayhdyshenkilö: Kristiina Harjula, Sysmän sote-keskus, kristiina.harjula@terveys-talo.com

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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.

Asiakkaalle varataan tarvittaessa aika hammashoitolaan tai terveyskeskuksen lääkärin vastaanotolle. Myös kiireellisten ajanvarausten tekemisessä avustetaan, kotihoidon sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida lääkärää virka-aikana. Muina aikoina hoitaja voi soittaa tarvittaessa joko päivystykseen tai 112 ja toimii sieltä saatujen ohjeiden mukaan.

Sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen ja suunnitelman mukaan. Käynneillä he seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan pian mahdollisiin muutoksiin. Käynneillä seurataan tarvittaessa mm. verenpainetta, verensokeria, painoa jne. Asiakkaista otetaan määrättyt kontrollilaboratoriokokeet, joiden perusteella hoitava lääkäri tekee päätöksiä hoitoon liittyen.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sekä sairaanhoitajat että lähihoitajat. Jokainen hoitaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaan sen hetkisistä avun- ja tuentarpeista kotikäynnillä sekä huomioimaan mahdolliset muutokset asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on luettavissa kotihoidon toimistolla sekä sähköisesti Terveystalon omassa toimipaikkakirjastossa. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti ja se päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan muuttuessa oleellisesti. Lääkehuollon yhteyshenkilöitä ovat sairaanhoitajat Minna Myllymäki sekä Juhani Korhonen, jotka päivittävät lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä palveluvastaavan kanssa. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa ylilääkäri Paula Reponen.

## **Monialainen yhteistyö**

Potilastietojärjestelmä TerveysLifecare:n kautta voidaan viestiä tarvittaessa mm. lääkärille sekä hyvinvointialueen viranhaltijoille. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä tarvittavat yhteystiedot päivitetään potilastietojärjestelmään hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Kotihoito tekee yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja yhteistyötahojen sekä asiakkaan läheisten kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. puhelimitse sekä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa. Tietosuoja huomioidaan tarkasti yhteistyötä tehdessä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Työskentelemme pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Niiden osalta kiinnitämme huomiota mm. asumis- ja paloturvallisuuteen ja tarvittaessa avustamme asiakasta huolehtimaan em. asioista, esimerkiksi pyynnöstä voimme soittaa nuohoojalle.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Mikäli asiakkaan asunnon kunto sitä vaatii, teemme ilmoituksen palo- ja/tai terveysviranomaisille.

Kotihoidon toimisto ja muut henkilöstölle varatut tilat sijaitsevat Sysmän sote keskuksessa. Tilat ovat tilaajan eli hyvinvointialueen osoittamat. Yhteistyössä tilaajan ja kiinteistön omistajan kanssa varmistetaan tilojen toimivuus ja turvallisuus käyttötarkoitukseensa nähden. Henkilökunnan toimisto- ja sosiaalitilat on tarkastettu sekä palo- että terveysviranomaisen toimesta säännöllisesti.

Viranomaisyhteistyö sujuu moitteetta.

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

Kotihoidossa työskentelee tällä hetkellä vakituisesti 3 sairaanhoitajaa, 20 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 2 fysioterapeuttia, 2 kodinhoitajaa, 1 hoitoapulainen sekä 1 rekrytointia hoitava työntekijä. Lisäksi meillä on käytettävissämme yksi varahenkilöstöön kuuluva sairaanhoitaja, 3 lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella sekä 2 lähihoitajaa pitkäaikaisemmassa sijaisuudessa. Sairanhoitaja vastaa ensisijaisesti asiakkaiden terveyden- ja sairauksien hoidosta sekä hoitolinjauksista yhdessä asiakkaan, kotihoidon lääkärin ja tiimin kanssa. Meillä on oma hoitaja yövuorossa. Lähihoitajien tehtävät koostuvat asiakkaan hoivasta, hoidosta ja huolenpidosta, arjen tuesta sekä lääkehoidosta. Fysioterapeutit vastaavat asiakkaan kuntoutussuunnitelmista ja kotikuntoutuksen suunnittelusta, toteutuksesta sekä seurannasta. Lisäksi fysioterapeutit huolehtivat tarvittavien apuvälineiden hankinnasta, toimivuudesta sekä ohjeistavat asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa niiden oikeasta käytöstä. Hoiva-avustaja ja kodinhoitajat osallistuvat asiakkaan hoivan ja huolenpidon toteutukseen sekä avustaviin tehtäviin. Hoito-apulainen huolehtii kotiin kuljetettujen aterioiden toimituksesta sekä tarvittaessa asiakkaan asioinneissa avustamisessa.

Henkilöstömme on sitoutunutta, osa henkilöstöstä on työskennellyt kotihoidossa pitkään, osa aloittaa meillä hoitoalaa. Henkilöstöstä löytyy monipuolista osaamista.

Sijaisista osa on työskennellyt pitkään meillä. Sijaisia tulee Terveystalon oman hoitajapalveluiden kautta sekä 2 eri vuokrafirman kautta. Osa sijaisista on tunnettuja jo ennestään. Sijaiset tulevat aina ensin perehdytysvuoroihin, ennen kuin voivat tehdä itsenäisiä

käyntejä sekä heidän osaamisensa on varmistettu mm lääkehoidon osalta Terveystalon ohjeen mukaan. Sijaisina käytetään samoja hoitajia mm pitkäaikaisissa sijaisuuksissa esim. loma-aikoina.

Palveluvastaava työskentelee pääosin arkisin ja on henkilökunnan tavoitettavissa käytännössä aina. Palveluvastaavan työnkuvaan kuuluu tarvittaessa hallinnollisten tehtävien lisäksi kotikäyntien toteuttaminen, hoitoneuvotteluihin osallistuminen sekä asumispalveluiden järjestäminen asiakkaalle, joilla on myönteinen päätös asumispalveluista.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Mikäli tarvetta rekrytoinnille tulee, sopiville hakijoille järjestämme työhaastattelun, jossa on mukana kotihoidon palveluvastaavan lisäksi palvelualuejohtaja ja tarvittaessa toinen palveluvastaava. Haastattelu toteutetaan Terveystalon haastattelupohjan avulla. Pyydämme työnhakijaa esittämään kuvallisen henkilöllisyystodistuksen haastattelutilanteessa ja tarkastamme ammattioikeudet Valviran JulkiTerhikki-sovelluksesta. Kysymme myös suosittelijaa, jolle soitamme jokaisen hakijan kohdalla.

Työnhakijan kielitaidosta on kotihoidossa varmistuttava jo ennen valintaa, koska kotihoidossa työskennellään yksin. Tarvittaessa työnhakija voidaan velvoittaa osallistumaan YKI-testiin, jolla kielitaito testataan.

Tarkastelemme rekrytointitarpeita säännöllisesti ja mikäli tarvetta on, käynnistämme rekrytoinnin mahdollisimman tehokkaasti.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehtyessään uuteen työhön jokaisen työntekijän ja opiskelijan on luettava omaavontaja- ja lääkehoitosuunnitelma. Terveystalolla on käytössä oma perehdytyslomake, jonka mukaan uuden työntekijän perehdyttäminen toteutetaan. Perehdytyksen etenemisestä vastaa palveluvastaava. Jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan työvuorolistaan n. viikko perehdytystä, jolloin hän työskentelee työparina joko sairaanhoitajan tai

lähihoitajan kanssa, perehtyen samalla mm. kirjaamiseen ja käytännön toimintatapoihin.

Terveystalolla on käytössä oma koulutusympäristö (Academy) sekä Terveysportin koulutukset ovat vapaasti hyödynnettävissä ja niihin voi osallistua milloin vain. Pyrimme myös osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan tarvittaessa LOVE-verkkokurssein (teoriaopinnot ja tentit) sekä käytännön näytöillä Terveystalon lääkehoidon lupakäytänteiden mukaisesti. Myös lääkehoidon koulutuksiin verkkoympäristössä on mahdollisuus osallistua.

## Toimitilat

Kotihoito toimii pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Toimisto- ja sosiaalitila, joka on ainoastaan kotihoidon henkilökunnan käytössä, sijaitsee Sysmän Sote-keskuksessa osoitteessa Leppäkorventie 33, Sysmä. Lisäksi kotihoidon henkilöstö voi käyttää toimisto- ja sosiaalisena tilana Ester-kotia osoitteessa Askontie 4, Sysmä.

## Teknologiset ratkaisut

Sote-keskuksen kiinteistön ulko-ovissa on sähköinen lukitusjärjestelmä, jota hallinnoi Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Tarvittaessa sieltä saa kulunvalvontatietoja.

Kotihoidon asiakkailta on kodeissaan käytössä turvapuhelimia, ovihälyttimiä, turvakelloja gps-paikannuksella, lääkeautomaatteja sekä kuvapuhelimia. Turvapalvelut on järjestetty hyvinvointialueen tukipalveluna ja kotihoidon henkilökunta tilaa, asentaa ja tarkastaa kotihoidon asiakkaiden teknologisten laitteiden toimivuuden kuukausittain. Kotihoidon henkilökunta toimii kotihoidon asiakkaiden turvahälytysten auttajatahona joka päivä ympärivuorokautisesti. Kuvapuhelimella voidaan korvata hoitajan fyysinen käynti tai toteuttaa kotikuntoutusta.

Teknologiset laitteet hankitaan hyvinvointialueen viranhaltijan päätöksellä tukipalveluna. Viranhaltijoina Sysmässä toimii hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasohjaajat, puh. 044 482 5050.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Mikäli kyseessä on apuväline, kotihoidon oma fysioterapeutti arvioi ja tilaa tarvittavat välineet hyvinvointialueen apuvälinekeskuksesta sekä ohjeistaa asiakkaan/omaiset apuvälineen käyttöön. Lisäksi hän seuraa yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa apuvälineen toimintakuntoa ja huolehtii sen huoltoon lähettamisestä tai huollon tilaamisesta tarpeen mukaan. Apuvälineiden huolto ja kunnossapito kuuluvat hyvinvointialueen lääkintätekniikalle.

Asiakkaiden hoitoon käytettävät välineet, esim. haavasidokset tilataan hoitovälinejakelun kautta (Osti) ja ne toimitetaan hyvinvointialueen materiaalivarastosta.

Verensokerimittarit asiakkaille tulevat terveyskeskuksen hoitovälinejakelun kautta ja ne ovat henkilökohtaisia. Henkilökunnan käytössä olevat laitteet huolletaan Terveystalon oman ohjelman mukaisesti. Mikäli laitteissa havaitaan ongelmia tai puutteita, ne poistetaan välittömästi käytöstä, kunnes asia on selvitetty.

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan vaaratilanteista Efecte-järjestelmään, josta tieto tulee palveluvastaavalle. Hän tekee sen jälkeen tarvittavat toimenpiteet. Laitevastaavana toimii fysioterapeutti Elina Salonen p. 0503292316

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

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Käytössämme potilastietojärjestelmänä on Terveys Lifecare ohjelma, jonka rekisterinpitäjänä toimii Päijät-Hämeen Hyvinvointialue. Kotihoidon työntekijät käyttävät puhelimessa mobiilisovellusta, joka pohjautuu potilastietojärjestelmään. Käynnit tilastoidaan ja kirjataan kotikäyntien yhteydessä. Kotihoidon toimistossa on hyvinvointialueen kirjalliset ohjeet kirjaamisesta sekä tilastoinnista. Uudet työntekijät ja opiskelijat ohjataan lukemaan kirjalliset ohjeet ja heitä myös opastetaan kirjaamiseen perehdytysjakson aikana. Palveluvastaava pyytää tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä. Myös hoitopuhelut kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaasta kirjataan tietoja asiakasta arvioiden, voimavaralähtöisesti, verraten esim. edellisen käynnin vointiin. Kirjataan esim. kuntoutuksen toteutumisesta ja tehosta, päivittäisistä toimista yhdessä ja asiakkaan itsensä tekemänä. Lisäksi lääkehoidon toteutus ja sen vaikutus kirjataan sekä hoidolliset toimenpiteet mm haavahoito.

Terveystalon työsopimuksissa on erillinen allekirjoitettava osio liittyen tietosuojaan, opiskelijoilla tämä sisältyy työssäoppimisen sopimukseen. Lisäksi työntekijä allekirjoittaa hyvinvointialueen tietosuojasopimuksen. terveystalolla on käytössään myös oma verkkokurssi tietosuoja- asioista, joka jokaisen on suoritettava säännöllisesti.

Tietosuojavastaava on Pauliina Saarinen, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, keskussairaala sähköposti tietosuoja(at)paijatha.fi.

Suomen terveystalolla on henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoitoa kehitetään yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa sekä hyvinvointialueen kanssa.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakkaiden palveluiden oikea-aikaisuus sekä oikea-aikaiset käyntiajat, kirjaaminen sekä RAI arviointijärjestelmän käytön vakauttaminen

- palveluvastaava seuraa ja reagoi asiakasaikojen toteutumista suhteessa suunniteltuihin palveluaikoihin kuukausittain
- palveluiden toteutuksessa kokeillaan ja mietitään ennakkoluulottomasti muitakin toteutustapoja esim. lääkeautomaatti tai kuvapuhelin.
- Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti kirjaamisen perehdyttäminen koko henkilökunnalle

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään neljännesvuosittain sekä toiminnan olennaisesti muuttuessa. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakastyytyväisyys- ja henkilöstökyselyiden tulokset sekä poikkeamatilanteet ja niiden aiheuttamat toimenpiteet ja jatkosuunnitelmat.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Helsinki 6.2.2024

Allekirjoitus Pauli Haapanen

\_\_\_\_\_