



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Kotihoito

## Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia  
yhdessä.

## Sisällysluettelo

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	4
2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	9
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	10
4 Riskienhallinta .....	11
4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	11
4.2 Riskienhallinnan vastuut.....	13
4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen .....	13
4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet .	16
4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen .....	16
5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi .....	17
5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat.....	17
5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu .....	18
5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	19
5.5 Asiakkaan kohtelu .....	20
5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute .....	20
5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva .....	22
6 Palvelujen sisällön omavalvonta.....	24
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	24
6.2 Ravitsemus .....	25
6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt .....	26
6.4 Terveysten ja sairaanhoidon toteuttaminen .....	27
6.5 Lääkehoito .....	28
6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus .....	30
6.7 Monialainen yhteistyö.....	31
7 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	31
7.1 Henkilöstö.....	32
7.2 Henkilöstön rekrytointi.....	35
7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	36

7.4 Toimitilat .....	37
7.5 Teknologiset ratkaisut .....	38
7.6 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	38
8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	41
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	42
10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	44

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi">kirjaamo.hva@keusote.fi</a>
<b>Y-tunnus</b> 3221340-6
<b>Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden nimi/nimet</b> (Julkinen tai yksityinen palveluntuottaja ylläpitämä toiminnallinen ja hallinnollinen kokonaisuus)  Kotihoito
<b>Palveluyksikön tai yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden osoite ja vastuuhenkilön nimi(nimet) ja yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköposti)</b>  <b>Hyvinkää:</b>  Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, Laura Kuurlunti p. 050 497 1902  <b>Järvenpää:</b>  Myllytie 11, 04410 Järvenpää, Kati Vuori p. 050 497 1665 ja Maarit Suihko p. 050 497 4322  <b>Mäntsälä:</b>  Karhukuja 1, 04600 Mäntsälä, Pia Mehtonen p. 050 497 1700  <b>Nurmijärvi:</b>  Kirkonkylä: Heikkarinkuja 5, 01900 Nurmijärvi, Katja Korppinen p. 050 497 1956  Klaukkala: Vaskomäentie 1, 01800 Klaukkala, Heleena Mäkipaaso p. 050 497 1729  <b>Pornainen:</b>  Mäntymäentie 1, 07170 Pornainen, Maarit Suihko p. 050 497 4322  <b>Tuusula:</b>  Hyryläntie 13, 04300 Tuusula, Stina Helenius p. 050 497 5021

Opintie 1, 05400 Jokela, Anette Salo p. 050 497 1849

**Kotihoidon etähoiva:**

Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, Anu Lucas p. 050 497 1661

**Kotihoidon resurssienhallintayksikkö:**

Jussilankatu 6, 05880 Hyvinkää, Anu Lucas p. 050 497 1661 ja Terhi Korhonen p. 050 497 1632

**Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan osoite, nimi ja yhteystiedot**

Kotona asumista tukevat palvelut / Kotihoito, Suutarinkatu 2 C, 05800 Hyvinkää

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (Keusote) kotihoidon palvelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (822/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja sosiaalihuoltoasetukseen (607/83), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä kansanterveyslakiin (66/1972).

Kotihoidon palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka

- o toimintakykynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa (mm. leikkauksesta toipuminen, hoitavan omaisen sairastuminen)
- o fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/ tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.
- o omaisten hoidossa tai perhehoidossa tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluja.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kotihoidon palvelua tuotetaan omana palveluna, palvelusetelillä sekä erityistapauksissa asiakaskohtaisena ostopalveluna.

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Säännöllisen kotihoidon palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt ja hoidon tarve on jatkuva. Kotihoidon tavoite on tukea asiakasta selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa ja läheisverkostonsa huomioiden sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Säännöllisen kotihoidon palvelutarpeisiin vastataan ensisijaisesti teknologisilla ratkaisuilla ja etäpalveluilla kotikäyntien tukena.

Palveluiden myöntäminen perustuu yksilölliseen RAI-toimintakykymittarin avulla tehtävään kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

**Palveluyksikön omaavontasuunnitelman sähköisestä laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta vastaava(-t), esihenkilö (-t)**  
(nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet)

Kotona asumista tukevien palvelujen päällikkö Minna Koivumäki, p. 050 497 2037, [minna.koivumaki@keusote.fi](mailto:minna.koivumaki@keusote.fi)

Koordinoiva esihenkilö Kirsi Lehtonen-Pulli, p. 050 497 2061, [kirsi.lehtonen-pulli@keusote.fi](mailto:kirsi.lehtonen-pulli@keusote.fi)

Koordinoiva esihenkilö Heidi Hallikainen, p. 050 497 2045, [heidi.hallikainen@keusote.fi](mailto:heidi.hallikainen@keusote.fi)

Johtava asiantuntija Minna Alanko, p. 050 497 2049, [minna.alanko@keusote.fi](mailto:minna.alanko@keusote.fi)

Hyvinkään kotihoito: Laura Kuurlunti, p. 050 497 1902, [laura.kuurlunti@keusote.fi](mailto:laura.kuurlunti@keusote.fi)

Järvenpään kotihoito: Kati Vuori, p. 050 497 1665, [kati.vuori@keusote.fi](mailto:kati.vuori@keusote.fi) ja Maarit Suihko, p. 050 497 4322, [maarit.suihko@keusote.fi](mailto:maarit.suihko@keusote.fi)

Mäntsälän kotihoito: Pia Mehtonen, p. 050 497 1700, [pia.mehtonen@keusote.fi](mailto:pia.mehtonen@keusote.fi)

Nurmijärven kotihoito: Katja Korppinen, p. 050 497 1956, [katja.korppinen@keusote.fi](mailto:katja.korppinen@keusote.fi) ja Heleena Mäkipaaso, p. 050 497 1729, [heleena.makipaaso@keusote.fi](mailto:heleena.makipaaso@keusote.fi)

Pornaisten kotihoito: Maarit Suihko, p. 050 497 4322, [maarit.suihko@keusote.fi](mailto:maarit.suihko@keusote.fi)

Tuusulan kotihoito: Stina Helenius, p. 050 497 5021, [stina.helenius@keusote.fi](mailto:stina.helenius@keusote.fi) ja Anette Salo, p. 050 497 1849, [anette.salo@keusote.fi](mailto:anette.salo@keusote.fi)

Kotihoidon etähoiva: Anu Lucas, p. 050 497 1661, [anu.lucas@keusote.fi](mailto:anu.lucas@keusote.fi)

Kotihoidon resurssienhallintayksikkö: Terhi Korhonen, p. 050 497 1632, [terhi.korhonen1@keusote.fi](mailto:terhi.korhonen1@keusote.fi) ja Anu Lucas, p. 050 497 1661, [anu.lucas@keusote.fi](mailto:anu.lucas@keusote.fi)

## Palveluyksikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä on kuvattu hyvinvointialueen johtaminen ja vastuut organisaatorakenteen mukaisesti. Vastuu oman toiminnan omaavonnasta, sekä sen osana asiakasturvallisuuden toteutumisesta on johtamisvastuullisilla. Jokainen ammattihenkilö on vastuussa omasta työstään ja osallistuu osana päivittäistä työtään toiminnan kehittämiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen omaavonnan keinoin. Hyvinvointialueen eri asiantuntijat sekä tukipalveluiden edustajat tukevat johtoa ja henkilöstöä tehtävien toteuttamisessa.

Kotihoidon esihenkilöt vastaavat yksiköidensä toiminnasta ja niiden johtamisesta yhdessä koordinoivan esihenkilön ja kotona asumista tukevien palvelujen päällikön kanssa.

Toiminnan jatkuva seuranta: varmistetaan ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja huolehditaan, että työntekijät noudattavat ohjeita ja toimintakäytäntöjä.

Epäkohtiin puuttuminen: työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista ja esihenkilö vastaanottaa ilmoitukset sekä selvittää tilanteet ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Yhteistyö valvontaa tekevien kanssa: esihenkilö toimii yhteyshenkilönä valvonta- ja arviointikäynneillä. Esihenkilö osallistuu toiminnan kehittämiseen yhteistyössä eri tahojen kanssa.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen: esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja huolehtivat, että työntekijöillä on riittävä osaaminen ja perehdytys tehtäviinsä. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tukevat henkilöstöä ammatillisessa kehittämisessä ja työssä jaksamisessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen: esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat siitä, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä. He seuraavat palautteita ja reagoivat niihin nopeasti.

### **Palveluyksikön palvelulle asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat**

Tavoitteena on tuottaa kotihoidon palvelut oikea-aikaisesti ja asiakkaan arjen toimintakykyä tukevalla työotteella. Tavoitteena on myös asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen, jotta asiakas kykenee elämään kotonaan laadukkaasti ja turvallisesti ohjautumatta raskaimpiin palveluihin. Palvelun myöntämisperusteet sekä palvelusisällöt varmistavat tavoitteen toteutumisen. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi on keskeisessä roolissa palvelujen oikean kohdentumisen varmistamiseksi.

Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat palvelutoiminnan laatua ja mahdollisia poikkeamia erilaisten laatumittareiden ja saatujen palautteiden avulla. Laatumittareita ja saatuja palautteita käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti.

Käytössä olevat laadunhallinnan työkalut ja mittarit:

- RAI- arviointimenetelmä, jolla selvitetään asiakkaiden palveluntarve, toimintakyky, terveydentila ja voimavarat
- Roidu asiakaspalautejärjestelmä
- Laatuportin potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Päivittäisjohtamisen tavoitteet yksiköissä toiminnan ja laadun tasavertaisuuden arviointiin
- Syke-kyselyn tulokset työelämän laadun kokonaistilanteesta

## **Alihankintana palveluyksikköön / palvelupisteeseen ostetut palvelut ja niiden tuottajat** (ostopalvelujen tuottajat)

Hyvinkäällä kolmen tiimimoduulin kotihoidon palvelu on toteutettu alueellisena kotihoitopalvelun ostona Mehiläinen Kotihoito Oy:ltä 1.2.2023 alkaen.

## **Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen**

Keusote hankinta- ja tukipalvelut varmistaa tilaajana, alihankintana/ostopalveluna tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon tukipalveluiden sisällön, asianmukaisuuden, laadun, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä.

Keusote hankinta- ja tukipalvelut vastuulla on tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset, sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Keusote sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaavan tulee myös reagoida viipymättä palveluyksiköiden vastuuhenkilöiltä, asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta, jotta alihankintana/ostopalvelua tuottava palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa.

Valvonnassa kohdennamme ohjauksen ja neuvonnan kahteen erilaiseen kohderyhmään:

1. Kotiin annettavaan yksityiseen kotihoitoon
2. Kotiin annettavan kotipalvelun tukipalveluihin

Tavoitteena on ohjata, neuvoa ja varmistaa sitä, että palveluntuottaja suorittaa omatoimista laadun varmistamista jatkuvasti. Yrityksen toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuositusten edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman sekä tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Palvelua ostavan tahon on jatkuvasti arvioitava, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun edellytetyllä laatutasolla.

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä palveluntuottajien kanssa mm. seuraavin tavoin:

- kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet, sähköposti, puhelinkontaktit
- yhteistyötapaamiset (aluehallintovirasto, kunta, palveluntuottaja), tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut, asiakaskyselyt
- yhteydenpito ostopalvelusopimukseen liittyen
- asiakkaiden hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman tarkastukset
- palveluntuottajille järjestetään teemallinen yhteistapaaminen kerran vuodessa

Asiakaspalautteen käsittely:

- jos palautteen toivotaan johtavan toimenpiteisiin, palaute tulee antaa omalla nimellä
- ensisijaisesti ohjataan palveluntuottajaa ja asiakasta neuvottelemaan asiasta yhdessä asian selvittämiseksi
- mikäli yhteistyö asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa ei onnistu, valvontaviranomaiset käynnistävät ohjaus-, neuvonta- ja valvontatoimet
- tavataan palveluntuottaja ja asiakas sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja aikataulu
- seurataan saatua palautetta ja palveluntuottajan toimintaa
- laaditaan valvontaraportti, joka lähetetään eri osapuolille ja tiedoksi aluehallintovirastoon

Lisätiedot koordinoiva esihenkilö

Marjaana Siponen

[marjaana.siponen@keusote.fi](mailto:marjaana.siponen@keusote.fi)

p. 050 497 2057

### Säädökset

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 \(finlex.fi\)](#)

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityistä sosiaalipalveluista \(finlex.fi\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 \(finlex.fi\)](#)

[Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 \(finlex.fi\)](#)

## 2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Suunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kotihoidon esihenkilöt ja koordinoivat esihenkilöt sekä kotona asumista tukevien palvelujen johtava asiantuntija. Aihealueita on käsitelty työyksiköiden tiimipalavereissa ja työryhmissä. Suunnitelman hyväksyy kotona asumista tukevien palvelujen päällikkö.

Esihenkilö lähettää työntekijöille ennen kehityskeskustelua osaamiskartoituskyselyn, jossa kysytään omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä. Työntekijät tekevät IMS-järjestelmään lukukuittauksen luettuaan omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelman aihealueita käsitellään myös työyksiköiden tiimipalavereissa.

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialueitasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat dokumenttilomakepohjan vuosittain joulukuussa, sekä jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti IMS:n kautta käytettäväksi.

Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi) ja IMS-järjestelmässä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma tulostetaan yksiköihin.

### Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi) ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi) ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Yksikön toiminta-ajatus

Sosiaalihuoltolain 19 a §: Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen toimintakykyä ylläpitävä hoito ja huolenpito. Kotihoitoon sisältyy kotisairaanhoidon palvelu.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 19a§)

Kotihoidon palvelu on suunnattu pääsääntöisesti ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoidollista apua kotona selviytymisensä tueksi. Palvelu myönnetään hyvinvointialueen myöntämisperusteita noudattaen.

Lasten osalta kokonaistilanne ja mahdollinen kotisairaanhoidon tarve arvioidaan yhdessä lapsiperheiden palvelujen (lapsiperheiden kotipalvelu) tai vammaispalvelujen kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Ihmislähtöisyys tarkoittaa asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden huomioimista sekä asiakkaan näkemysten kunnioittamista häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakkaat kohdataan ammatillisesti ja yhdenvertaisesti. Yhteistyö asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa perustuu luottamukseen ja palvelun laadukkaaseen toteuttamiseen. Asiakasta ja hänen läheistään tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan asiakkaan arkeen ja palautteen antamiseen palvelun toteutumisesta.

Kotihoidon tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja Käypä hoito -suositukseen sekä kirjalliseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan.

## 4 Riskienhallinta

### 4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti kokonaisturvallisuuden, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet (riskien selvittäminen), joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen (johtopäätökset).

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan Laatuportti-järjestelmään tehtyjen ilmoitusten pohjalta sekä säännöllisellä riskien arvioinnilla. Laatuportti-järjestelmää käytetään poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. Laatuportti-järjestelmää käytetään myös turvallisuutta vaarantavien havaintojen dokumentointiin. Laaja riskienarviointi tehdään Laatuportti-järjestelmään kerran vuodessa työsuojeluvaltuutetun kanssa. Arviointiin osallistuvat esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan lisäksi yksiköiden työsuojeluparit.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Tarkempi toimintaohje henkilökunnalle löytyy organisaation dokumenttien taltiointiin tarkoitettusta IMS-järjestelmästä ja sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä.

Työturvallisuuspoikkeamatilanteissa työntekijä ottaa yhteyden esihenkilöön. Työturvallisuusuhan aiheuttavan asiakaskäynnin kohdalla arvioidaan yhdessä esihenkilön kanssa, tuleeko kotikäynti tehdä työturvallisuusyistä esimerkiksi parityöskentelynä tai tarvitaanko kotikäynnille mahdollisesti vartijan tukea. Työntekijät tekevät mahdollisesta poikkeamasta tai työturvallisuusriskistä Laatuportti-ilmoituksen. Laatuportti-ilmoitukset käydään työyhteisön kanssa lävitse. Yhdessä työntekijöiden kanssa pohditaan, miten poikkeamatilanteet olisivat ennaltaehkäistävässä ja miten niissä tulisi toimia.

Työ- ja asiakasturvallisuuden yhtenä varmistuskeinona järjestetään Keusoten jokaisessa kiinteistöissä talokokouksia. Talokokoukset pidetään keskimäärin joka toinen kuukausi. Kokoukseen osallistuvat kaikki talon toimijat keskustelemaan yhdessä kiinteistön turvallisuuteen liittyvistä asioista. Kotihoidosta kokouksiin osallistuvat esihenkilö ja työsuojeluparit. Talokokouksista laaditaan pöytäkirja sekä sähköinen raportti IMS järjestelmään.

## **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

Palveluyksikön luettelo riskienhallinnan / turvallisuuden/omavalvonnan/varautumisen toimeenpanon ohjeista/ohjelmista. Dokumentit sijaitsevat IMS-järjestelmässä

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma
- Keusoten eettiset ohjeet

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Pehdytysuunnitelma/ohjeet
- Kielitaitovaatimukset ja kielitaidon varmistamisen keinot – toimintaohje
- Rikosrekisteriotteen tarkastaminen lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä - toimintaohje
- Laatuportti-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön turvallisuusohjeet ja pelastussuunnitelma
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittely ja säilyttäminen - toimintaohje
- RAI-arviointijärjestelmä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaprosessissa
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelualueen kotona asumista tukevien palvelujen myöntämisen perusteet ja soveltamisohjeet
- Hoitajan käsikirja

## 4.2 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja kotihoidon esihenkilöiden vastuulla on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen (kokonaisturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen) liittyvistä asioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen sekä osaamisen hallintaan on osoitettu riittävästi aikaa ja voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin osaamisen hallintaa lisääviin koulutuksiin. Osallistumisesta on seurattava ja dokumentointi osoitettava sitä pyydettyä.

## 4.3 Riskien, vaaratapahtumien, epäkohtien dokumentointi ja osaamisen varmistaminen

### Haitta- ja vaaratapahtumien-, poikkeamien- ja epäkohtien ilmoittamisjärjestelmä

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen saman työvuoronsa aikana, jolloin havainto on tehty. Turvallisuutta vaarantavan havainnon tehnyt henkilö dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä, joka on

henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. Laatuportti-järjestelmässä on viisi erilaista ilmoitusta:

- **Epäkohtailmoitus:** epäkohta, kun toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, kuten asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista.
- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.
- **Whistleblow:** havainto tai epäily yleisen edun vastaisesta toimintaa.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa Keusoten henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoituksesta saapuu tieto esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan sähköpostiin ja se tulee ottaa käsittelyyn järjestelmässä 2 viikon kuluessa ilmoituksesta. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös koordinoivalle esihenkilölle toimenpiteitä varten. Esihenkilö seuraa ilmoituksen etenemistä ja tarvittaessa informoi omaa esihenkilöään asian keskeneräisyydestä. Ilmoitus tulee olla valmiiksi käsitelty 2 kuukauden kuluessa.

Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä. Esihenkilöstön tulee reagoida turvallisuusilmoituksiin ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi (käsitelty tilaan) 2 kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Keusoten tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa havaitaan epäkohta tai sen uhka, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso kohta Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.)

Valvovien viranomaisten antama ohjaus, selvityspyynnöt, korjausmääräykset tai -kehotukset sekä päätökset käsitellään koordinoivan esihenkilön sekä yksikön esihenkilön toimesta viipymättä. Tiloja, toimintoja ja toimintatapoja korjataan viipymättä viranomaisten määräysten/ohjeiden mukaisesti. Selvityksen antamiseen osallistuu esihenkilön lisäksi tarvittaessa myös henkilöstö asian edellyttämällä tapaa. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa.

## Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen [Keusote.fi](https://www.keusote.fi) verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

## Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt/palvelupisteet tekevät Laatuportti-järjestelmässä yksikön/palvelupisteen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti pitkin vuotta. Riskienarviointi toteutetaan myös pelastuslain 15§ mukaisesti pelastussuunnitelman osana. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan (riskien selvittäminen) yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen (johtopäätökset). Yksikkö/palvelupiste laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi tai sen hyväksymiseksi, sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/palvelupiste tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Palveluyksikön riskienarvioinnissa on huomioitava myös mahdollisesti muu turvallisuus erityislainsäädäntö, joka vaatii riskienarviointia ja niistä tehtyä johtopäätelmää. Tällaisia ovat työturvallisuuslaki 738/2002 8§, 10§, 12§, sekä pelastuslaki 379/2011 15§.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje henkilökunnalle löytyy IMS-järjestelmästä ja sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin).

## 4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja kirjaa Laatuportti-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnan epäkohtailmoituksiin yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen korjaavista toimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin koordinoivalle esihenkilölle, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Laatuportti-järjestelmässä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

## 4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Kotihoidon esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Esihenkilö valvoo toteutumista. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse tai Teams -kanavalla. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

## 5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Ikäihmisten asiakasohjaus antaa neuvontaa ja ohjausta kotona asumista tukevista palveluista. Kotiutumisen ja arvioinnin tuen arviointijaksolle ohjaututaan asiakasohjauksen palvelutarpeen arvioinnin kautta tai asiakkaan tilanteen vaatiessa suoraan osastohoidosta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi ohjaututaan pääsääntöisesti kotiutumisen ja arvioinnin tuen arviointijakson kautta.

Palvelutarpeen arviointi toteutetaan kokonaisvaltaisesti huomioiden muun muassa asumisolosuhteet sekä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä mahdollisuudet suoritua arkisista perustoiminnoista omassa kodissa. Asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa, voimavaroja ja palvelutarvetta arvioidaan muun muassa RAI-toimintakykymittarin avulla. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään yksilökohtaisesti valittuja muita toimintakyvyn arviointiin soveltuvia mittareita sekä asiakkaan ja omaisten näkemyksiä palvelutarpeesta. Selvityksen perusteella tehdään arvio tuen, hoivan ja hoidon tarpeesta sekä tarvittavat päätökset palveluista. Asiakasohjaus tekee laajan palvelutarpeen arvioinnin RAI-toimintakykymittaristoa hyödyntäen. Kotiutumisen ja arvioinnin tuen arviointijakson aikana saadaan tietoa palvelutarpeen arvioinnin tueksi ja täydennetään asiakasohjauksen aloittamaa RAI-arviointia.

Tietoa asiakkaalle löytyy klikkaamalla linkkiä RAI-arviointi iäkkään henkilön hoidon ja palvelun tukena (esite): [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144209/RAI-arviointi\\_tietoa\\_asiakkaalle\\_TiedajaToimi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144209/RAI-arviointi_tietoa_asiakkaalle_TiedajaToimi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Asiakasohjauksen omatyöntekijä tekee säännöllisen kotihoidon palvelusta kirjallisen palvelupäätöksen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Päätös sisältää aina perustelun. Palvelupäätöksen lisäksi asiakas saa palvelutuntimäärään perustuvan maksupäätöksen voimassa olevien maksunmääräytymisen perusteiden mukaisesti. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain. Palvelutuntimäärän muuttuessa asiakas saa uuden maksupäätöksen.

Kotihoidossa toteutetaan hoidon tarpeen arviointia jatkuvana toimintana. Arviointia tehdään jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Asiakkaan hoidontarvetta arvioidaan yksilöllisesti ja se perustuu kattavaan kokonaisvaltaiseen arviointiin. Vastuuhoitaja ja asiakas sekä tarvittaessa omainen sopivat palvelut sisällöltään ja määrältään vastaamaan asiakkaan ajankohtaisia palvelutarpeita.

### 5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Kotihoidon palveluun ei ole lakisääteistä määräaika. Asiakasohjaus vastaa kaikkien yli 75-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnin toteutumisesta seitsemän (7) arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakasohjaus vastaa kotihoidon palvelun myöntämisestä.

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omaavontasuunnitelman seurantaraportissa.

## 5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

### Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen läheisensä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

Tiedot vastuuhoidtajasta ja suunnitelman toteutumisesta kirjataan asiakas- ja potilastieto-järjestelmään. Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella. Asiakkaan väliarviointi kirjataan puolivuositaisen RAI-arvioinnin jälkeen. Hoitajan vuosikontrollikooste kirjataan ennen lääkärin vuosikontrollia. MMSE muistitesti tehdään kerran vuodessa ennen asiakkaan vuosikontrollia.

Asiakkaalle myönnettävät palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Hoidon- ja palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan kotona säilytettävään kansioon viedään uusi päivitetty hoitosuunnitelma, joka käydään asiakkaan ja tarvittaessa myös omaisen kanssa keskustellen läpi.

### Kuvaus, miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee asiakas- ja potilaskohtaiset suunnitelmat ja toimii niiden mukaisesti

Kotihoidon hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmien laatiminen on asiakkaalle nimetyn vastuuhoidtajän ja tiimin sairaanhoitajan vastuulla. Perehdyttämisestä vastaa tiimin lähi- ja sairaanhoitajat. Uusi työntekijä tekee aina ensimmäisen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman yhdessä tiimin toisen työntekijän kanssa, jolloin uusi työntekijä perehdytetään suunnitelmien tekoon.

Asiakkaan palvelu toteutetaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Suunnitelma näkyy hoitajan mobiililaitteella ja asiakkaan kotona olevassa kotihoitokansiossa. Työntekijä toteuttaa käynnin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti sekä kirjaa käynnin tiedot asiakas- ja potilastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa. Toiminnanohjaajat jakavat asiakaskäynnit hoitajille päivittäin asiakkaille tehtyjen suunnitelmien mukaisesti.

## 5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden/potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide, ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Palvelu perustuu yksilölliseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan omaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Latimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Tietyissä sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan myös sellaisissa tilanteissa, joista ei ole säännelty laeissa. Näissä tilanteissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla välttämätöntä esimerkiksi asiakkaan tai muiden

henkilöiden terveyden ja turvallisuuden varmistamiseksi. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy.

Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, koska niiden käyttäminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa.

## 5.5 Asiakkaan kohtelu

### **Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan**

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Esihenkilö keskustelee asiasta asianomaisten kanssa ja selvittää, mitä on tapahtunut. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

### **Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne**

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen havainnut työntekijä kirjaa käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään tapahtuneen ja ilmoittaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö tai hänen määrittelemä työntekijä keskustelee asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

Asianomaisia ohjataan tekemään tarvittaessa tapahtuneesta muistutus tai kantelu Keusoten ohjeistuksen mukaisesti. Mahdollisista haitta- tai vaaratapahtumista kirjataan Laatuportti-ilmoitus. Asiakas, omainen tai läheinen voivat myös itse tehdä ilmoituksen Laatuportti-järjestelmään kokemastaan haitta- tai vaaratapahtumasta.

## 5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omaavonnan kehittämiseen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Asiakkailla on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja tieto on helposti saavutettavissa. Heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin.

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautetta on mahdollisuus antaa suullisesti kotikäyntitilanteissa tai Roidu-järjestelmän kautta. Asiakkaiden kotona säilytettävissä kotihoidon asiakaskansioissa on myös kirjalliset ohjeet palautteen antamista varten. Kotihoidossa järjestetään myös puolivuositain omaisten iltoja ajankohtaisista aiheista. Lisäksi kotihoidossa toteutetaan vähintään joka toinen vuosi THL:n asiakastytyväisyyskysely.

### Asiakaspalaute

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:  
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Tekstiviestipalautteella yleisimmissä puhelinpalveluissa

Yksikkö käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemisindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittlevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään kotihoidon työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Keusoten palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

## 5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut ja hoito on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen ja hoidon vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

### Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutus käsitellään siinä palveluyksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön johto antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

### Muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo  
PL 46  
05801 Hyvinkää

## Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden käsittelyä koskevan toimintaohjeen sekä muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Hyvinvointialueen tavoitteena on, että muistutusten ja kanteluiden lukumäärä ei kasva suhteessa edelliseen vuoteen.

Kotihoito seuraa säännöllisesti muistutuksien ja kanteluiden lukumäärää sekä raportoi ja julkaisee toistuvien aiheiden/ilmiöiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa kolmannesvuosittain.

Kotihoidossa hyödynnetään saatuja palautteita palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä esimerkiksi muuttamalla toimintatapoja ja tarkentamalla toimintaohjeita.

## Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30–15, ti-ke klo 8.30–12.00, to klo 9–15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvasesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/>. Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään [sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi), kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.
- Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.

Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana. Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovitteluvassa roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

### Sosiaalihuollon asiakkaan omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kotihoidon asiakkaalle nimetään sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä ikääntyneiden asiakasohjauksesta. Omatyöntekijä tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan vastuuhoidajan ja tiimin sairaanhoitajan kanssa. [Ks. [Kirjaamisen käsikirjasta \(IMS, käsikirjat-osio\)](#) ohjeistus omatyöntekijän nimeämisestä.

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kotihoidon toiminta perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen toimintakykyä edistävään ja kuntouttavaan toimintatapaan huomioiden asiakkaan tilanne ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakaskohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata myös tehostetun kuntouttavan kotihoidon jaksolle, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut.

Fysio- ja toimintaterapeutit auttavat mm. asiakkaan apuvälinetarpeen arvioimisessa, toimintakyvyn tukemisessa sekä yksilöllisen kuntoutumissuunnitelman laatimisessa. Vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista saada ulkoiluapua tai saattoapua. Yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin ja omaisten kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen on toiminnan lähtökohta.

### **Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen**

Asiakkaan osallisuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksien kartoittaminen on osa asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakyvyn tukemista ohjaamalla asiakas erilaisten tukipalvelujen esimerkiksi etäpäivätoiminnan ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin. Läheisten lisäksi myös vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista saada ulkoilu- tai saattoapua. Kotihoidossa pyritään rekrytoimaan vuosittain myös kesänuoria, jotka avustavat asiakasta muun muassa ulkoilussa.

### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Kotihoidossa asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä sekä puolivuositaisen RAI-arvioinnin yhteydessä ja tarpeen mukaan aiemmin tai asiakkaan siirtyessä toiseen yksikköön. Tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen (liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus, sosiaalinen vuorovaikutus). Suunnitelmaa muutetaan tarvittaessa.

## **6.2 Ravitseminen**

### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja ja hoidosta vastaava tiimi huolehtivat tarpeen mukaan asiakkaan ruokailun järjestämisestä sekä ravitsemuksen seurannasta. Tarvittaessa asiakasta avustetaan kotiateriapalvelun tilauksessa ja/tai kauppatilauksen laadinnassa.

### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Asiakkaalle annetaan tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaisesti. Kotihoidossa on käytössä MNA-ravitsemustesti, jonka avulla arvioidaan asiakkaan monipuolista ravitsemusta. Asiakaskäynneillä huolehditaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden suositeltu ruokailuvälien maksimipituus. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Paino mitataan vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä tai tarpeen mukaan.

### **Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen**

Asiakkaan erityisruokavalio (terveydelliset sekä uskonnolliset ja eettiset syyt) huomioidaan ravitsemuksen ohjauksessa sekä esimerkiksi kauppa- tai ateriapalvelun tilausten yhteydessä.

## Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Asiakkaan ja tämän läheisen kanssa keskustellaan ravitsemuksen ja nesteen saantiin liittyvistä asioista ja suositellaan säännöllisiä ruokailuajoja. Hoitaja avustaa tarvittaessa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan tarjoamisessa asiakkaalle. Hyvä ja riittävä ravitsemus on edellytys hyvälle toimintakyvylle, jolla turvataan päivittäisen elämän sujuminen ja elämänlaatu.

## 6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

### Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Kotihoidon yksiköissä noudatetaan infektio- ja tartuntatautiyksikön toimintaohjeita infektioiden torjumisessa. Hoitotyössä noudatetaan aseptista työjärjestystä.

Asiakkaan yksilöllisessä hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmassa on määritelty, minkälaista apua asiakas tarvitse henkilökohtaisen hygieniansa hoidossa. Asiakasta avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä. Asiakkaan hygienian hoidosta huolehditaan tarvittaessa päivittäin wc käyntien yhteydessä.

### Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Siivouksesta huolehtinen ei kuulu kotihoidon hoitajan tehtäviin. Asiakas huolehti siivouksesta joko itse tai tekee esim. siivouspalvelusopimuksen yksityisen palvelutuottajan kanssa. Tarvittaessa asiakasohjaaja järjestää asiakkaalle siivouksen tukipalveluna.

Hoitajat vievät kotikäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, mikäli asiakas ei itse kykene roskia viemään.

Asiakkaiden pyykkihuolto toteutetaan tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituovassa tai asiakkaalle voidaan järjestää myös pesulapalvelu.

### Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaoheiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioliuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnassa ja käytössä.

Yksiköiden nimetyt hygieniavastaavat varmistavat yhteneväiset toimintatavat. Hygieniavastaavan tehtävät ovat:

- toimii yksikössään hoitoon liittyvien infektioiden ja tartuntatautien torjunnan yhteyshenkilönä
- osaa tunnistaa epidemiaepäilytilanteen, ja aloittaa torjuntatoimet yhdessä esihenkilön kanssa

- neuvoo ja ohjaa yksikön työntekijöitä hyvissä, infektioturvallisissa hoitokäytännöissä ja käsihygieniassa
- osallistuu Infektio- ja tartuntatautiyksikön kuukausikoulutuksiin kerran kuukaudessa ja tuo tietoa omaan yksikköön
- osallistuu myös esimerkiksi käsihuhdekulutuksen seurantaan tai muuhun hoitoon liittyvien infektioiden seurantaan liittyvään tehtävään

### Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotihoidosta on nimetty yksiköittäin hygieniayhdys henkilö.

## 6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Kotihoidossa on käytössä hoitajan käsikirja, joka sisältää keskeisiä toimintaohjeita asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen. Hoitajan käsikirjassa on päivittäisohjeet ja lääketieteelliset ohjeet sekä materiaalipankki ja yhteystiedot. Hoitajan käsikirja löytyy jatkossa IMS-ohjeista. Hoitajan käsikirjan sisältö käydään lävitse myös jokaisen uuden työntekijän perehdytyksessä, jotta hoitaja osaa toimia käsikirjan ohjeiden mukaisesti.

### Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Kotihoito tekee yhteistyötä suun terveydenhuollon kanssa. Kotihoidon henkilöstö auttaa asiakkaita ajanvarauksessa, mikäli asiakas ei itsenäisesti siihen kykene tai hänellä ei ole omaisia. Ensisijainen saattaja vastaanotolle on asiakkaan omainen tai läheinen. Omaisen tai läheisen ollessa estynyt tai omaisia ei ole, pyydetään vapaaehtoistyöntekijää tai yksityisen palveluntuottajan hoitajaa saattamaan asiakas suun terveydenhuollon vastaanotolle. Hoitajan käsikirjassa on ohjeistus asiakkaan vuosikontrollista, jonka yhteydessä arvioidaan mm. asiakkaan suun tilanne ja hammaslääkäritarve.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään terveydenhuollon kautta. Hoitava lääkäri määrittelee hoidon kiireellisyyden. Kotihoidon lääkäri ohjeistaa tarvittaessa hoitohenkilökuntaa hoidon kiireellisyydsasioissa. Päivystysasioita ovat vain ne asiat, jotka eivät voi odottaa seuraavaan päivään. Tällaisia ovat mm. akuutit sairauskohtaukset ja asiakkaan voinnin romahtaminen. Kotihoidossa on käytössä Asiakkaan akuutti voinnin muutos toimintaohje. Akuuteissa tilanteissa hoitajan on mahdollista konsultoida myös liikkuvan sairaalan hoitajaa.

### Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Kotihoidon asiakkaat ovat kotihoidon lääkärin asiakkaita. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri, jonka vastuulla on asiakkaan lääketieteellinen kokonaisvaltainen terveydentilan seuranta, sairauksien hoito, vastuu lääkehoidosta ja sen seurannasta sekä asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen tukeminen.

Kotihoidon tiimin sairaanhoitaja yhdessä vastuuhoidajan kanssa varmistaa, että asiakkaiden vuosikontrollit toteutuvat hoitajan käsikirjan mukaisesti suunnitelmallisesti yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtii kotihoidon henkilöstö yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön (esim. fysioterapeutti) kanssa. Kotihoidon hoitaja

seuraa asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa jokaisen kotikäynnin yhteydessä sekä puolivuositain tehtävän väliarvioinnin avulla. Lääkärin määräyksestä asiakkaan terveydentilaa seurataan myös muun muassa laboratoriokokein. Asiakkaalle tehdään vuosikontrollikäynti kerran vuodessa.

### **Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö**

Asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta vastaavat kotihoidon ylilääkäri ja asiakkaalle nimetty oma vastuulääkäri. Asiakkaan hoitotyön laadusta vastaa kotihoidon johto.

### **Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Hoitajan käsikirjassa on äkillistä kuolemantapausta koskeva toimintaohje.

### **Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet**

Palliatiivisella hoidolla tarkoitetaan parantumattomasti sairaan asiakkaan ja hänen läheistensä aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa. Sen tarkoituksena on lievittää kipua ja muuta kärsimystä sekä tarjota mahdollisimman hyvä elämänlaatu potilaalle ja hänen läheisilleen. Saattohoito on osa palliatiivista eli oireita lievittävää hoitoa. Saattohoito ajoittuu ihmisen viimeisille elinviikoille tai päiville, jolloin toimintakyky on yleensä merkittävästi heikentynyt. Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon antaminen perustuu hyvissä ajoin tehtyyn ennakoivaan hoitosuunnitelmaan ja saattohoitopäätökseen.

Kotihoidossa pyritään toimimaan STM:n palliatiivisen hoidon ja laatukriteerien mukaisesti. Sen lisäksi kotihoidossa noudatetaan palliatiivisen hoidon ja saattohoidon Käypä hoito –suositusta. Kotihoidon vastuulääkäri laatii yhdessä asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaalle ennakoivan hoitosuunnitelman, jossa huomioidaan edellä mainitut palliatiivisen hoidon ja saattohoidon laatukriteerit. Kotihoidon lääkäri ratkaisee yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan potilasasiakirjoihin. Asiakkaan ja omaisen toivomuksesta pyritään järjestämään saattohoitoa kotiin ja näissä tilanteissa kotisairaala on pääasiassa kotiin vietävien palveluiden toteuttajana. Hoitajan käsikirjassa on kotikuolemaan liittyvä toimintaohje.

## **6.5 Lääkehoito**

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoidon turvallisuus koostuu lääkitysturvallisuudesta eli lääkkeiden käytön turvallisuudesta sekä lääketurvallisuudesta eli lääkevalmisteiden tuoteturvallisuudesta.

Lääkehoitoprosessia ja turvallisen lääkehoidon toteuttamista ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka on lakisääteinen laadunhallinta-asiakirja ja lääkitysturvallisuuden edistämisen työkalu. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021) pohjalta, joka linjaa turvallisen lääkehoidon

toimintaperiaatteet ja vähimmäisvaatimukset Keusotessa. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan tälle pohjalle. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma.

Yksikön esimies vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

### **Lääkehoitosuunnitelman päivitys**

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Keusoten ohjeiden mukaan niin, että toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina huhtikuun loppuun mennessä ja yksikön lääkehoitosuunnitelma kesäkuun loppuun mennessä.

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuoden välein tai kun yksikössä havaitaan oleellisia ohjeistuksen muutostarpeita. Ohjausryhmä tarkastaa suunnitelmat ja johtajaylilääkäri hyväksyy ne. Hyväksytyt työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat säilytetään työyksiköissä. Keusoten yhtenäisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta jokaiseen toimintayksikköön laaditaan yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty: 18.11.2025

### **Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta**

Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Asiakas ostaa tarvitsemansa lääkkeet avoapteekista ja apteekki vastaa pääsääntöisesti lääkkeiden kuljetusprosessista. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi kotihoidossa on käytössä asiakaskohtainen koneellinen annosjakelu. Annosjakelupalvelu on palvelu, jossa sopimusapteekki toimittaa annosjakeluun soveltuvat, asiakkaan säännöllisesti käyttämät lääkkeet jaeltuina annoskohtaisiin pusseihin. Annosjakelun piiriin siirtyminen on perusteltua, kun asiakkaan lääkitys on vakiintunut ja lääkkeitä on yksi tai enemmän. Tilapäiset lääkkeet, kuten esimerkiksi antibioottikuurit, kotihoito jakaa dosettiin.

Asiakkaan lääkelista tarkistetaan jokaisen annosjakelupussien tilaamisen ja annon yhteydessä. Uusi ja tarkistettu lääkelista viedään asiakkaan kotiin jokaisen uuden annosjakelurullan yhteydessä.

Kotihoidossa on käytössä lääkeannosteluautomaatteja, jotka annostelevat lääkkeet asiakkaalle määriteltujen kellonaikojen mukaan. Kotihoito huolehtii lääkeannosteluautomaattien täyttämisestä ja käytön seurannasta. Lääkeannosteluautomaattien täyttäminen ja käytössä mahdollisesti ilmenevät poikkeavuudet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

## **Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja**

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaava ammattihenkilö on pääsääntöisesti yksikön esimies, mutta jos esimiehellä ei ole sairaanhoitajan tutkintoa, lääkehoidosta voi vastata muu yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on tehtävän edellyttämä osaaminen.

Kotihoidon esihenkilöt johtavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja perehdyttäminen lääkehoidon ja -huollon työtehtäviin sekä arvioida työntekijän koulutus ja osaaminen suhteessa kyseiseen tehtävään. Lisäksi esihenkilöt vastaavat työntekijöiden lääkeluvista. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa kotona asumista tukevien palvelujen ylilääkäri ja asiakkaalle nimetty oma vastuulääkäri.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan henkilön nimi ja ammattinimike: yksikön esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja.

## **Yksikön lääkevastaava**

Kaikkiin lääkehoitoa toteuttaviin yksiköihin on nimettävä lääkevastaava. Lääkevastaavana toimii ensisijaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus yksikön lääkehoidosta. [Lääkevastaavan tehtävät on yhteisesti määritelty Keusoten lääkehoitosuunnitelmassa ja [Lääkevastaavan tehtävät](#). ]

Lääkevastaavan nimi: Vastaava sairaanhoitaja yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

## **6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus**

Keusotella on hyvinvointialuetasoinen toimintaohje asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittelyyn ja säilyttämiseen.

### **Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta**

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.

### **Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä**

Kotihoidossa ei säilytetä asiakkaan omaisuutta.

## 6.7 Monialainen yhteistyö

### **Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelu- tai hoitokokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja hallinnonalojen kanssa**

Tiedonkulku toteutetaan joko sähköisesti potilastietojärjestelmien kautta tai yhteistyöpalavereissa. Kotihoidon hoitajien lisäksi vastuutyöntekijöiksi voi olla nimettynä asiakasohjaaja, muistihoitaja tai sosiaaliohjaaja. Asiakastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon siirtämisessä. Asiakkaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla (esimerkiksi yhteinen tapaaminen asiakkaan luona). Keskustelu asiakkaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

## 7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

### **Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Yksikön turvallisuudesta vastaa: Esihenkilö vastaa turvallisuudesta kustakin yksiköstä nimettyjen työsuojelepariensä kanssa.

### **Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestövirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään (huoli-ilmoitus).

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi**

Hyvinvointialueella on käytössä Potilasturvaportti-verkkopalvelu, jossa on asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva pakollinen koulutuskokonaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille. Koulutus tulee suorittaa viiden vuoden välein. Lisäksi Potilasturvaportissa on mahdollisuus suorittaa erilaisia lisäkoulutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Esihenkilö

seuraa asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutusten suorittamista ja puuttuu asiaan, jos koulutusta ei ole suoritettu.

#### **Yhteistyö palo- ja pelastusviranomaisten kanssa:**

- Ilmoitus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille
- Koulutukset, alkusammutusharjoitukset, hätäensiapukoulutukset
- Huolehditaan, että palohälyttimet ovat kunnossa
- Suositellaan asiakkaille tupakoimattomuutta sisätiloissa
- Suositellaan asiakkaille turvaliesiä

#### **Yhteistyö asiakasohjauksen kanssa:**

- Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

#### **Yhteistyö poliisin kanssa**

- Muistutetaan asiakkaita, että eivät avaa oveaan tuntemattomille

Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävelyn toteutuksesta laaditaan raportti IMSiin.

Asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmassa sekä RAI-arviointien yhteydessä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaan toimintakyky sekä asuinympäristön turvallisuus. RAI-arvioinnissa olevalla EVAC-mittarilla selvittää myös toimintakyvyltään rajoittuneen asiakkaan poistumismahdollisuutta asunnostaan.

## **7.1 Henkilöstö**

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

Hyvinkäällä kolmen tiimimoduulin kotihoidon palvelu on toteutettu alueellisena kotihoitopalvelun ostona Mehiläinen Kotihoito Oy:ltä 1.2.2023 alkaen.

#### **Hyvinkää:**

Sairaanhoitaja: 8 vakanssia

Lähihoitaja: 41 vakanssia

Kodinhoitaja/hoiva-avustaja: 3 vakanssia

Esihenkilö: 1 vakanssi

Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

#### **Järvenpää:**

Sairaanhoitaja: 12 vakanssia

Lähihoitaja: 67 vakanssia

Esihenkilö: 1,8 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 0,8 vakanssia

### **Mäntsälä**

Sairaanhoitaja: 6 vakanssia

Lähihoitaja: 35 vakanssia

Esihenkilö: 1 vakanssi

Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

### **Nurmijärvi:**

Sairaanhoitaja: 10 vakanssia

Lähihoitaja: 52 vakanssia

Esihenkilö: 2 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

### **Pornainen**

Sairaanhoitaja: 1 vakanssi

Lähihoitaja: 6 vakanssia

Esihenkilö: 0,2 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 0.2 vakanssia

### **Tuusula**

Sairaanhoitaja: 9 vakanssia

Lähihoitaja: 46 vakanssia

Esihenkilö: 2 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 1 vakanssi

### **Kotihoidon etähoivayksikkö**

Lähihoitaja: 21 vakanssia

Sovellusasiantuntija: 4 vakanssia

Esihenkilö: 0,5 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 0,5 vakanssia

### **Kotihoidon resurssien hallintayksikkö**

Toiminnanohjaaja: 11 vakanssia

Resurssivastaava: 2 vakanssia

Resurssipooli: 50 vakanssia

Yöhoito: 3 lähihoitajan vakanssia

Esihenkilö: 1.5 vakanssia

Vastaava sairaanhoitaja: 0,5 vakanssia

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta**

Ennakoivaa kotihoidon henkilöstösuunnittelua tehdään pohjautuen asiakkaiden määrän ja palvelutarpeen muutoksiin seuraavalle talousarviokaudelle. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Kotihoidon koordinoiva esihenkilö ja lähiesihenkilö vastaa siitä, että hänen johtamassaan yksikössä on riittävä henkilöstö, jonka osaaminen vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja että yksikön asiakastyössä noudatetaan lakien ja asetusten toiminnalle asettamia vaatimuksia. Lisäksi esihenkilö vastaa siitä, että yksikön päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa ja tuetaan henkilöstön työhyvinvointia. (ShL 46 a §).

Kotihoitoon kuuluvat kotikäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu. Kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen tulee vastata kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista. (ShL 46 b §).

Mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta tulee käyttää asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön. Jos kotikäynnejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen asiakastarvetta vastaavasti on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön johtajalle. (ShL 46 b §).

Yksikkö raportoi ja julkaisee henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa kolmannesvuosittain.

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Keskitettyllä kotihoidon resurssien hallinnalla pyritään turvaamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden oikea-aikainen palvelujen saaminen kohdentamalla henkilöstöresurssit tarkoituksenmukaisesti koko Keusoten alueella. Toiminnanohjaajat jakavat päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti. Kun kotihoidon tiimien oma työntekijäresurssi ja resurssipooli ei riitä vastaamaan asiakastarpeeseen, resurssivastaavat rekrytoivat puutosvuoroihin sijaisia Keusoten sijaisvälityksen kautta. Mikäli edellä mainitut keinot eivät riitä vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen, oma kotihoidon henkilöstö voi tehdä omalla suostumuksellaan ylityötä.

### **Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa**

Vastaava sairaanhoitaja toimii esihenkilön työparina. Vastaavan sairaanhoitajan tehtävänä on toimia hoitotyön kehittäjänä ja asiantuntijana. Tehtävänä on myös tiimin toiminnan koordinointi ja ohjaus sekä arjen tukena toimiminen. Tavoitteena on tiimin itse- ja yhteisöohjautuvuuden tukeminen sekä laadukkaan hoitotyön varmistaminen. Nimetty toinen esihenkilötyöpari sijaistaa esihenkilöä tämän poissa ollessa vastaten mm. henkilöstöhallinnollisista tehtävistä.

## **7.2 Henkilöstön rekrytointi**

### **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Kotihoitoon ei voida ottaa työntekijöitä, jotka eivät täytä tehtävän edellyttämiä kelpoisuusehtoja. Tarvittaessa haku uusitaan.

### **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

Esihenkilö varmistaa työntekijän riittävän kielitaidon rekrytoinnin yhteydessä. Kotihoidossa edellytetään riittävää suomen kielen suullista ja kirjallista kielitaitoa.

## Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Lisäksi esihenkilö tarkistaa työntekijän rikostaustatöiden ennen työsuhteen alkamista ja kirjaa tarkistamisen työntekijän työsopimukseen.

Alan opiskelijat voivat työskennellä kotihoidossa sijaisina tai keikkalaisina suoritettuaan riittävät ja lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt opintopisteet.

### Kesänuoret

Kesänuoret toimivat kotihoidossa kotihoidon asiakkaiden ei hoidollisissa tehtävissä. Työtehtävät liittyvät asiakkaiden virkistystoimintaan. Tehtävät ovat yleisesti seurustelua asiakkaan kanssa ja asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti mahdollisesti ulkoilua. Vastaava sairaanhoitaja ja kotihoidon henkilöstö kartoittavat soveltuvat asiakkaat kesänuorelle. Kesänuori perehdytetään tehtäviin asiakaskohtaisesti. Kesänuori tekee työntekijän kanssa perehdytyskäynnin asiakkaalle. Asiakkaalta kysytään suostumus kesänuoren vastaanottamiseen. Kesänuorelle annetaan kotihoidon vastuuhoidajan yhteystiedot, jotta kesänuori voi kysyä neuvoa ja ottaa tarpeen mukaan yhteyttä asiakasasioihin liittyen.

## 7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

### Henkilöstön perehdytys

Henkilöstö perehdytetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen yleisen ja yksikön oman perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella, mutta se kestää keskimäärin noin viikon. Perehdytys dokumentoidaan Keukampus-järjestelmän, johon tulee dokumentaatio Keusoten tasoisen perehdytyksen ja yksikkökohtaisen perehdytyksen osalta erikseen. Perehdytyksessä käytetään perehdytyskorttia. Sen lisäksi osaamisen varmistamisen prosessissa käytetään RAI-perehdytyskorttia sekä kirjaamisen perehdytyskorttia.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämisessä. Toimintayksikön omavalvontaan osallistuvat koko henkilöstö ja opiskelijat. Perehdytyksessä hyödynnetään myös hoitajan käsikirjaa.

### Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja

terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LOVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Yksikön esihenkilö pitää henkilökunnan kanssa vuosittain kehityskeskustelut, joissa arvioidaan mm. osaamisen ja ammattitaidon kehittymistä ja osaamistarpeita. Kehityskeskustelun avulla nostetaan esille myös osaamisen kehittämiskohteet ja tarpeet. Näiden sekä asiakkaiden tarpeisiin pohjautuen laaditaan koulutussuunnitelma, jonka pohjana on henkilöstön osaamis- ja kehittämistarpeet.

## 7.4 Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidon palvelu toteutetaan asiakkaiden kodeissa. Tämän lisäksi kotihoitoyksiköillä on toimistotilat. Toisissa kunnissa kotihoidon toimitiloja on useita, toisissa toiminta keskittyy yhteen toimipisteeseen. Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitettut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc-, suihku- ja pukeutumistilat.

Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee muutoksen suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu.

Asiakkaiden koti voi olla myös ikäihmisille suunnitellussa asumismuodossa, joka käsittää henkilökohtaisen kodin lisäksi myös muita yhteisiä tiloja esim. liikunta- ja seurustelutiloja. Yhteisten tilojen käytön ja toiminnan periaatteita noudatetaan kohteen mukaisesti. Kotihoidon asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään kaikkia kuntalaisille tarkoitettuja julkisia tiloja.

Keusoten tiloista ja niihin liittyvistä tukipalveluiden koordinoinnista ja hallinnoinnista vastaa tila- ja tukipalvelut. Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilapalvelu. Kotihoidon tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa.

### Tilojen terveydelliset olosuhteet

Kotihoidossa toteutetaan vuosittain yksikkökohtainen riskienarviointi yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Riskienarvioinnissa kartoitetaan mm. yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat tekijät ja olosuhteet. Mahdollisissa tilojen sisäilmaan liittyvissä ongelmatilanteissa toimitaan Keusoten sisäilmatoimintaohjeen mukaisesti.

## 7.5 Teknologiset ratkaisut

### Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Yksiköissä ei ole käytössä kulunvalvonnan teknologioita lääkehuoneita lukuun ottamatta. Hyvinkään yksikössä on lääkehuoneessa sähköisen ovenavauksen lisäksi kameravalvonta.

### Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Virtuaalihoivapalvelu eli etäpalvelu täydentää kotihoidon ja kotona asumisen tukipalveluita, laajentaa palveluvalikoimaa ja tuo uusia mahdollisuuksia asiakkaan yhteydenpitoon sekä ammattilaisen että läheisten kanssa. Kotihoidon etähoiva korvaa fyysisen kotihoidon hoitajan kotikäynnin. Palvelua tuotetaan kaikkina päivinä klo 7–22.

Etähoivakäynnit voivat liittyä esimerkiksi

- Lääkehoidon ohjaamiseen ja toteutumisen seurantaan
- Asiakkaalla voi olla käytössä lääkeannosteluautomaatti, jonka hälytykset ohjautuvat etähoivan yksikköön
- Ravitsemuksen ohjaamiseen ja seurantaan
- Omahoidon ohjaamiseen ja tukemiseen (esim. verensokerin mittaus)
- Päivittäisissä toiminnoissa tukemiseen
- Yksinäisyyden ja ahdistuneisuuden lieventämiseen
- Ryhmätoimintaan osallistumiseen etänä (esim. yhteisruokailu, päivätoiminta, kuntoutus)

### Asiakkaiden käytössä olevien teknologisten ratkaisujen (yksikön järjestämien) toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Turvalaitteen (turvapuhelimen) tarve arvioidaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä, mikäli arviointia ei ole vielä tehty palvelutarpeen arvioinnissa. Turvalaitteen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella kotihoidon toimesta. Asiakaskäynnin yhteydessä varmistetaan, että turvalaite toimii ja asiakas osaa käyttää laitetta. Mikäli asiakkaan turvalaite ei toimi, varmistetaan sen kuntoon saattaminen. Laitteiden hälytyksiin vastaa laitteen toimittaja.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa laitteen toimittaja. Mikäli turvahälytys ei toimi, varmistaa kotihoito sen kuntoon saattamisen.

## 7.6 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit,

rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:**

Laissa edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa tai muussa laissa asetettuja vaatimuksia.

Keusoten ammattimaisen käytön vastuuhenkilö: Miia Seistilä-Kyle, [miia.seistila-kyle@keusote.fi](mailto:miia.seistila-kyle@keusote.fi), puh. 050 497 2477

Esihenkilö vastaa, että palveluyksikössä laiteturvallisuus toteutuu, nimeää palveluyksikön laitevastaavan ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävien toteuttamisen.

Palveluyksikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään laitevastaava. Laitevastaavan tehtävät on määritetty. [Laitevastaavan tehtävät ks.

IMS [https://keusote.ims.fi/spring/document/2975/approved/with\\_frames](https://keusote.ims.fi/spring/document/2975/approved/with_frames)]

Palveluyksikön laitevastaavan nimi: yksikön vastaava sairaanhoitaja

### **Laiterekisteri**

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköillä tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi (*laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 34§*).

Palveluyksikön lääkinnällisten laitteiden rekisterinä toimii: 3 Step IT:n Asset Management NG -laiterekisteri.

Asiakkaalle/potilaalle luovutettavien lääkinnällisten laitteiden rekisteri otetaan käyttöön vuonna 2025.

### **Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen**

Laitteiden riskiluokitus, osaamisen varmistamisen määrittäminen ja laitekortti tehdään kaikille palveluyksikön käytössä oleville lääkinnällisille laitteille. Laitekorttiin kuvataan laiteosaamisen varmistamisen oppimisprosessi, joka sisältää laitteen käytön teoreettiset perusteet, laitteenkäytön harjoittelun ja osaamisen todentamisen.

Vuoden 2025 aikana otetaan käyttöön käyttäjäkohtainen laitelupa. Laiteosaamisen dokumentointi ja laitelupien hallinnointi tapahtuu Laatuportin Pätevyyksien hallinnan työkalulla.

Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet. Mikäli laite luovutetaan kotikäyttöön, tulee työntekijän varmistaa, että asiakkaalle/potilaalle luovutettava lääkinnällinen laite on kotikäyttöön soveltuva ja että sen käytön osaaminen on varmistettu.

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n "Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen" oppaan ohjeita. Linkki oppaaseen:

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165413/STM\\_2024\\_3\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165413/STM_2024_3_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Hoitoon käytettävien laitteiden, kuten esim. verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-, CRP- ja saturaatiomittarien käytön ohjeistus tehdään laitevalmistajan ohjeisiin perustuen ja se on osa työntekijän perehdytystä. Laitteet huolletaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan apuvälinetarvetta arvioidaan asiakaskäynneillä. Asiakasta ohjataan apuvälineen käytössä. Tarvittaessa konsultoidaan fysio- tai toimintaterapeuttia. Apuvälinehuollon asianmukainen toteutuminen on asiakkaan/ hoitoon osallistuvan työntekijän vastuulla. Havaituista huoltotarpeista tiedotetaan aina asiakasta. Kotihoidossa käytössä olevien lääkinällisten laitteiden perehdytyksen tukena toimivat laitekortit, joihin on kuvattu kunkin laitteen osaamisen varmistamisen prosessi.

Lääkeannosteluautomaattien toimivuudesta vastaa laitteen valmistaja ja toimittaa kuukausittain laitteiden seurantaraportit. Laitteen käytön opastus asiakkaalle ja lääkähoidon toteutumisen seuranta on kotihoidon vastuulla.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä vaaratapahtumailmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojuille tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Yksikön esihenkilöt vastaavat laitteista ja tarvikkeista yhdessä nimettyjen laitevastaavien kanssa.

Linkki Keunettiin lääkinnälliset laitteet: <https://keusote.sharepoint.com/sites/keunet-palvelumme/sitepages/L%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4lliset-laitteet.aspx> ]

## 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

### Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Pegasos-OMNI360, ProConsona-OMNi360, WinHIT. Hyvinvointialueella on valmisteilla kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Käsikirja valmistuu osio kerrallaan. Valmiina on ohjeet vastaanottopalveluiden lääkäreille ja hoitajille. Myös potilaskertomuksen käytöstä kertova osio on valmis ja henkilöstön käytettävissä.

Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laatimiin tietoturvaohjeisiin sekä käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.

Kirjaamisen osaaminen ja ajantasaisuus varmistetaan koulutuksella, perehdyttämällä sekä toimintaohjeiden kertaamisella. Ohjeet on kirjattu kirjaamiseen käsikirjaan.

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit.

### Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojasaamisen verkkokoulutuksen. Osaaminen varmistetaan tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvasitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojaan ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -järjestelmä /1.4.2025 alkaen Laatuportti-järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoitusten pohjalta.

## Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

### Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,  
[tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

### Yksikön kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen

Kotihoidon kirjaamistyöryhmä kehittää kirjaamisen kokonaisuutta ja ylläpitää ajantasaisia kirjaamisohjeita. Työryhmä koostuu nimetyistä kotihoidon esihenkilöistä ja vastaavista sairaanhoitajista. Työryhmä organisoii kirjaamisen kehittämisen työryhmän kokoontumiset, jossa on osallistujia jokaisesta yksiköstä. Työryhmän vastuulla on yhtenäisten kirjaamisohjeiden laatiminen ja käyttöönotto. Kirjaamistyöryhmä järjestää säännöllisiä perehdytyskoulutuksia. Tiimien kirjaamisosaajat vastaavat muun henkilöstön osaamisen varmistamisesta omissa yksiköissään perehdytyskortin mukaisesti. Tavoitteena on hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmien sisällöllisen laadun kehittäminen kuvaamaan selkeämmin asiakkaan palvelun sisältöä ja asiakkaan omia voimavaroja ja osallisuutta sekä niiden tukemista. Päivittäiskirjaamisen tulee olla asiakkaan toimintakykyä ja vointia arvioivaa. Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 16 §:n mukaan asiakassuunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi.

Kotihoidon tavoitteena on tuottaa laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan asiakkaan turvallinen ja toimintakykyinen arki sekä ehkäistään raskaampien palveluiden tarpeen syntymistä. Palvelutarpeen arvioinnissa ja toimintakyvyn seurannassa käytetään RAI-toimintakykymittaria, jotta asiakas saa hoidontarpeensa mukaisen palvelun. RAI-mittarituloksia käytetään asiakaskohtaisesti kuntouttavan hoito-, kuntoutumis- ja

palvelusuunnitelman laatimisessa sekä kotihoitotasoisesti kotihoidon laadun ja vaikuttavuuden raportoinnissa.

Asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita palvelutunteja tarkastellaan kuukausittain henkilöstön kanssa. Tavoitteena on, että suunniteltujen ja toteutuneiden palvelutuntien ero on enintään 5 %. Vastaavat sairaanhoitajat seuraavat kuukausittain asiakaskohtaista suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien eroa ja viestivät muutostarpeesta asiakkaan sairaanhoitajalle sekä vastuuhoitajalle. Sairaanhoitaja tai vastuuhoitaja päivittää asiakkaan hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman tarpeen mukaisesti. Asiakkaan suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien eroa seurataan myös johdon valkotaululla kunta- ja kotihoitotasolla kuukausittain. Suunnitellut ja toteutuneet tunnit eivät palvelun luonteesta tai asiakkaiden muuttuvista tilanteista johtuen voi aina täsmätä toisiinsa, joten sen vuoksi kotihoodossa on asetettu tavoitteeksi maksimissaan 5 % ero suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien välille. Mahdollista asiakaskäyntien perumista vaativia henkilöstövajevuoroja seurataan kuntatasolla resurssienhallintayksikössä ja näistä informoidaan esihenkilöä ja koordinoivaa esihenkilöä. Lisäksi henkilöstövajevuorojen määrä raportoidaan kolmannesvuosittain omavalvonnan seuranta raportin yhteydessä. Asiakaskäyntien peruminen tehdään aina sovitusti asiakkaan ja omaisen kanssa niin, että asiakas ei jää vaille hoitoa ja huolenpitoa.

Kotihoidossa parannetaan asiakasturvallisuutta ja palvelujen laatua yhtenäistämällä kotihoidon kirjaamisohjeistusta, RAI-mittarin käyttöä ja sen tuloksien hyödyntämistä. Kotihoitoon on nimetty myös yhteisesti seurattavat ja raportoitavat RAI-laatuindikaattorit. Kotihoidon tiimeissä seurataan oman yksikön laadun ja vaikuttavuuden tuloksia. Tuloksia hyödynnetään asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä sekä asiakasprosessien kehittämisessä. RAI-arviointien toteutumista ja laatua seurataan yksikkö-, tiimi- ja asiakastasolla sekä RAI-kehittämistyöryhmän ja RAI-asiantuntijoiden toimesta.

Etäpalveluja kehitetään edelleen aktiivisesti. Tavoitteena on laajentaa etäpalveluja ja hyödyntää esim. tekoälyä asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja asiakasturvallisuuden parantamisessa. Lisäksi vuoden 2025 aikana on pilotoitu tietoturvallista omaisviestintäalustaa. Teknologisilla ratkaisuilla ja prosessien kehittämisellä pyritään kohdentamaan käytettävissä olevat resurssit siten, että mahdollisimman suuri osa hoitajien työstä kohdentuu asiakastyöhön.

Etähoivan laitteiden toimivuutta seurataan ja laitetoimittajien kanssa pidetään säännöllisesti toiminnan arviointi- ja kehittämispalavereja. Palveluntuottajan kanssa on sovittu toimintaprosessi mahdollisten ongelmatilanteiden varalle. Kotihoidon hoitaja varmistaa asiakkaan voimien tekemällä kotikäynnin asiakkaan luokse, jos asiakasta ei tavoiteta etäyhteydellä.

Tarvepohjaiset resurssit pyritään turvaamaan niin osaamisen johtamisen kuin riittävän henkilöstön suhteen. Kotihoidon henkilöstö, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, ajantasaisiin ohjeisiin ja toimintamalleihin sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Kotihoidon uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytysprosessi on vakioitu ja digitalisoitu. Lisäksi kotihoidon vuorovastaavatoimintaa on edelleen vahvistettu vuoden 2025 aikana esimerkiksi ottamalla käyttöön vuorovastaavien pystypalaverit viikonloppuisin. Kaikilla kotihoidon työntekijöillä tulee olla tieto kotihoitoa koskevista ajantasaisista ohjeista. Hoitajan käsikirja toimii perehdytyksen apuna.

Asiakaspalautetta kerätään Roidu-järjestelmän kautta ja kotihoidon toimintaa kehitetään saadun asiakaspalautteen avulla. Toimintaa kehitetään myös Laatuportti-ilmoituksista havaittujen poikkeamien ja kehittämistarpeiden perusteella. Poikkeamailmoitukset ja asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä tarvittaessa moniammatillisesti muun muassa lääkäreiden kanssa.

Yhtenäisten käytäntöjen varmistamiseksi Keusotessa on käytössä vakioitu perehdytysohjelma ja lääkehoidon lupien suorittamista koskeva prosessi. Lisäksi kotihoidossa jokaisen työntekijän kohdalla käydään erillinen kotihoidon perehdytysohjelma, joka kuitataan suoritetuksi ja taltioidaan esihenkilön toimesta Keukampukseen (vuonna 2026). Laadun varmistamiseksi kotihoidossa on otettu käyttöön muun muassa digitaalinen kirjaamisen käsikirja ja hoitajan käsikirja, joihin tarkennettuja ohjeita päivitetään nimettyjen vastuuhenkilöiden toimesta säännöllisesti. Vastaavat sairaanhoitajat tekevät sisäistä auditointia palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuuden ja kirjaamisen laadun osalta.

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

### **Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys**

Hyvinkäällä 22.12.2025

### **Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys**

Minna Koivumäki, Kotona asumista tukevien palvelujen päällikkö