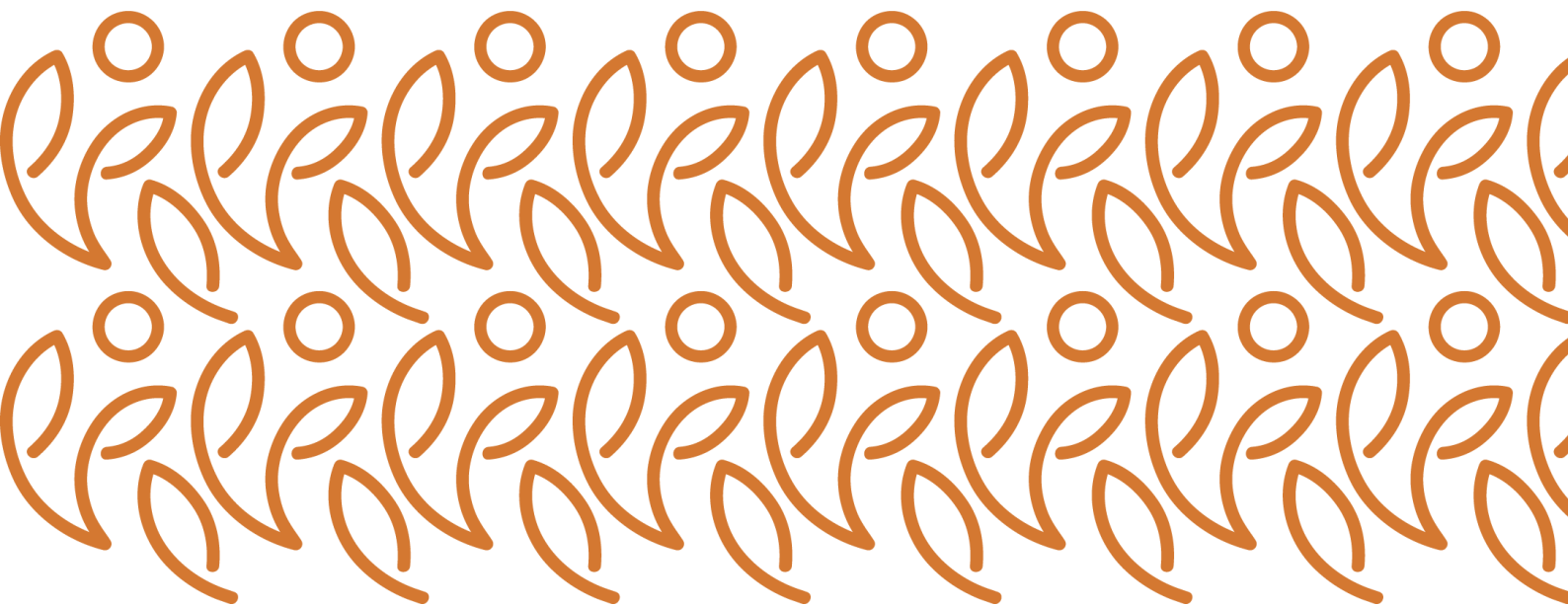


Omavalvontasuunnitelma

Työikäisten ja vammaisten Kotona asumista tukevat palvelut,

Kotitiimi Eteläinen

(Kurikka, Kauhajoki, Ilmajoki, Isojoki, Karijoki ja Teuva)



Sisällys

1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman sisältö	4
2.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
2.1.1	Palveluntuottaja perustiedot	4
2.1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	4
2.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
2.2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
2.2.1	Palvelun laatuvaatimukset, laadunhallinta ja laadun varmistaminen.....	10
2.2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	12
2.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
2.2.4	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	15
2.2.5	Asiakasturvallisuuden varmistaminen	16
2.2.6	Muistutusten käsittely	17
2.2.7	Henkilöstö	19
2.2.8	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	20
2.2.9	Työturvallisuus ja riskienhallinta	21
2.2.10	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
2.2.11	Toimitilat ja välineet.....	24
2.2.12	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
2.2.13	Nursebuddy- optimointijärjestelmä.....	27
2.2.14	Lääkehoitosuunnitelma.....	27
2.2.15	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
2.2.16	Tietoturvan omavalvonta.....	28
2.2.17	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	31
3	Omavalvonnan riskienhallinta	32
3.1.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	32
3.1.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
3.1.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
3.1.4	Ostopalvelut ja alihankinta	37
3.1.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.....	37

4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39
4.1	Toimeenpano	39
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	39
5	Ohjaus.....	40

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Vastuuyksikkötason omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa vastuuyksikköjohtaja Marjo-Riitta Rauhala. Yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista vastaavat kunkin yksikön vastaava ohjaaja.

Viimeisin päivitys 1.7.2026

Julkaiseminen/julkisuus

yksikössä esillä

julkaistu sähköisenä

2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323–8
Yhteystiedot	Hanneksenrinne 7 60220 Seinäjoki

2.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Työikäisten ja vammaisten kotona asumista tukevat palvelut, Kotitiimi Eteläinen
---------------------	---

Toimintayksikkö

Nimi: Työikäisten ja vammaisten kotona asumista tukevat palvelut: Kotitiimi Eteläinen

Katuosoite: Tuulikuja 5A

Postinumero: 61800

Postitoimipaikka: Kauhajoki

Sijaintikunta: Kurikka, Kauhajoki, Ilmajoki, Isojoki, Karijoki ja Teuva

Esihenkilö: Jessi-Jasmin Mäkelä

Puhelin: 040 662 8882

Sähköposti: jessi-jasmin.makela@hyvaep.fi

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Vastuuyksikköjohtaja Marjo-Riitta Rauhala marjo-riitta.rauhala@hyvaep.fi

Yksikön esihenkilö

Jessi-Jasmin Mäkelä, vastaava ohjaaja

Kotitiimi Eteläinen

2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja palvelu

Kotitiimi Eteläinen tarjoaa asiakkaille ammatillista tukea ja ohjausta asiakkaan omaan kotiin sekä kodin ulkopuolella tapahtuvien välttämättömien asioiden hoitoon. Työ toteutetaan pääasiassa fyysisesti asiakkaan arkiympäristössä, mutta tarvittaessa käytettävissä on asiakkaan, sosiaaliviranomaisen ja palveluntuottajan kanssa sovittu Oiva Health -kuvapuhelinpalvelu.

Työn tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta, osallisuutta ja itsenäistä elämää hänen yksilölliset voimavaransa ja haasteensa huomioiden sekä mahdollistaa asuminen omassa kodissa.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti työikäisiä henkilöitä, joilla on sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukainen oikeus kotona asumisen tuen palveluihin tai henkilökohtaiseen apuun. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi lievä kehitysvamma, fyysinen vamma tai toimintarajoite, neuropsykiatrisia haasteita, mielenterveyden häiriöitä, päihdeongelmia tai muu palveluntarvetta aiheuttava elämäntilanne.

Kotitiimi Eteläinen tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista sekä vammaispalvelulain mukaista asumisen tukea. Palvelu sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaista ohjausta ja tukemista, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä, omatoimisuutta ja mahdollisuuksia selviytyä arjestaan mahdollisimman itsenäisesti. Ohjausta ja tukea toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt omille vastuuasiakkailleen asiakkaan palvelupäätöksen, palvelusuunnitelman ja yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Kotitiimi Eteläisessä toteutetaan myös vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua.

Henkilökohtaisen avun käynnit suunnitellaan ennalta Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmään, ja käyntien sisältö sekä tehtävät määritellään etukäteen yhdessä asiakkaan ja sosiaaliohjauksen kanssa asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilökohtaista apua toteuttavat pääsääntöisesti yksikön avustajat.

Palvelut toteutetaan ennalta sovittujen käyntien, asiakkaan palvelupäätöksen ja yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Kotitiimi Eteläinen ei toimi hälytys- tai päivystyspalveluna eikä tarjoa akuuttiluonteista apua äkillisissä tilanteissa. Tällaisissa tilanteissa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä tarkoituksenmukaisiin palveluihin, kuten päivystykseen tai hätänumeroon 112.

Yksikkö tarjoaa työikäisten ja vammaisten kotona asumisen tuen palveluita.

- Sosiaalihuoltolaki: Tuettu asuminen, sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta
- Vammaispalvelulaki: Henkilökohtainen apu, asumisen tuki

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot, joita ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous, uudistumiskyky ja kehitysmuutosmyönteisyys. Lisäksi palvelun tärkeä ohjaava arvo on kuntouttava työote.

Asiakaslähtöisyys

Yksikössä asiakaslähtöisyys on yksi keskeinen, toimintaa ohjaava arvo. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palvelun lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Asiakkaan aitojen tarpeiden huomioiminen auttaa vahvistamaan asiakkaan motivaatiota osallistua omaan elämäänsä liittyviin päätöksiin ja arjen tuen mahdollistamaan toimintaan. Asiakaslähtöisellä toimintatavalla haluamme lisätä ja vahvistaa asiakkaan omaa tuntemusta siitä, että hän pärjää ja kykenee ottamaan vastuuta omasta elämästään.

Yksikössä työntekijät huomioivat asiakkaat yksilöllisesti. Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan hänen tarpeensa pohjalta yksilöllistä tukea ja ohjausta. Jokaisella asiakkaalla on nimetty oma yhteyshenkilö, johon asiakas voi olla yhteydessä ja joka pääosin toteuttaa yhdessä sovitut koti-/asiointikäynnit asiakkaan luona. Yksikössä toimitaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakasta tuetaan elämään mielekästä ja itsensä näköistä elämää. Tämän toteutumista arvioidaan käynneillä yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjauksen ja tuen lähtökohtana on yksilöllisyys ja asiakkaiden aito, sekä arvostava kohtaaminen.

Avoimuus ja yhdenvertaisuus

Kotitiimin asiakkaat ovat mukana päätöksen teossa liittyen omiin asioihinsa. Heitä koskevista asioista ja päätöksistä keskustellaan avoimesti. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä kuunnellaan käynneillä, sekä asiakaspalavereissa. Asiakkaita tiedotetaan mahdollisista yksikköä koskevista muutoksista.

Työyhteisössä on avoimen keskustelun kulttuuri. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda omia asiakkaitaan koskevat oleelliset tiedot ja muutokset koko työyhteisön tietoon. Työyhteisössä järjestetään tarvittavalla tiheydellä tiimipalavereita, jotka toimivat tiedotuskanavana ja työntekijöillä on mahdollisuus tuoda sinne asioita, joita halutaan pohtia yhdessä.

Vaikuttavuus ja talous

Kotitiimit toimivat voimassa olevan lainsäädännön sekä työnantajan antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Toiminta on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa (omatuotanto), ja palveluja tuotetaan koko Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella.

Kotitiimin työntekijät vastaavat omasta työstään ensisijaisesti asiakkaille, mutta myös työyhteisölle, asiakkaan sosiaalihuollon viranomaiselle ja työnantajalle. Työssä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja asetetut tavoitteet, ja työntekijöiden perustehtävät sekä vastuut on määritelty selkeästi. Yksikön asiakaskunta koostuu työikäisten ja vammaispalveluiden asiakkaista, jotka tarvitsevat tukea arjessa selviytymiseen ja kotona asumiseen. Asiakasmäärät vaihtelevat ja käyntimääriä sekä tuen intensiteettiä tarkastellaan palvelutarpeen mukaan jatkuvasti yhdessä sosiaalihuollon viranomaisen kanssa. Palvelun vaikuttavuus näkyy asiakkaiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisääntymisenä ja/tai sen ylläpitona niin, että asiakas voi asua omassa kodissa. Tavoitteena on tukea asiakkaiden itsenäistä asumista ja ennaltaehkäistä raskaampien palveluiden, kuten palveluasumisen tarvetta.

Mahdollisuuksien mukaan ensisijainen tavoite on, että asiakas kuntoutuu niin, että hän pärjää ilman Kotitiimin palvelua.

Sosiaalihuollon viranomaisella on vastuu asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnista. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä eri palveluntuottajien kanssa, ja palvelujen laatua seurataan osana normaalia asiakastyötä ja yhteistyökäytäntöjä. Kukin toimija vastaa oman yksikkönsä laadukkaasta asiakastyöstä.

Kotitiimien laadukas toiminta edellyttää suunnitelmallista resurssien käyttöä. Henkilöstökulut sekä asiakastyöstä aiheutuvat kilometrikustannukset muodostavat merkittävimmän osan kustannuksista. Hankinnat toteutetaan suunnitelmallisesti siten, että pienemmistä hankinnoista vastaa vastaava ohjaaja ja suuremmat hankinnat käsitellään vastuuyksikköjohtajan kautta ja niistä tehdään hankintaesitys.

Työtä toteutetaan jaksotyönä, ja asiakaskäynnit henkilökohtaisen avun kentällä suunnitellaan vastaavan ohjaajan toimesta optimointiohjelman sekä ohjaajien toimesta sähköisten kalentereiden avulla. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan asiakasmäärä, palvelutarpeet ja työturvallisuus. Sijaisten tarve arvioidaan aina yksikön ajankohtaisen tilanteen perusteella, jotta palvelujen jatkuvuus ja laatu voidaan turvata.

Uudistumiskyky ja kehitysmyönteisyys

Kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena palvelulla on palvella yhä useampia asiakkaita mahdollisimman tehokkaasti ja kustannusystävällisesti. Teemme moniammatillista yhteistyötä vammaispalveluiden ja työikäisten palveluiden sosiaaliviranomaisten kanssa.

Palvelussa on kehitysmyönteinen ilmapiiri, huonosti toimiville toiminnoille halutaan muutosta. Pyrimme jatkuvaan työtapojen ja yksikön toiminnan kehittämiseen muuttuvissa tilanteissa. Koulutuksista tuodaan tieto kaikkien työntekijöiden saataville. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan rohkeasti esille kehitysideoita ja niistä keskustellaan työyhteisössä. Vastaamme omalta osaltamme asiakkaiden ja työympäristön turvallisuudesta. Havaittuja epäkohtia pohditaan ratkaisukeskeisesti ja uusia toimintatapoja kokeillaan ja otetaan käyttöön, jotta asiakkaan arki saadaan toimivaksi. Huomioimme asiakkailta saadun palautteen toimintamme kehittämässä. Poikkeamat kirjataan ja käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa.

Kuntouttava työote

Toimintamme perustuu kuntouttavaan työotteeseen, jonka keskiössä on asiakkaan voimavarojen tunnistaminen, tukeminen ja ylläpitäminen arjen tilanteissa. Kuntouttavan työotteen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä siten, että hän pystyy mahdollisimman itsenäisesti osallistumaan ja selviytymään omassa arjessaan.

Työskentelyssä korostuu asiakkaan aktiivinen rooli. Työntekijä ei lähtökohtaisesti tee asioita asiakkaan puolesta, vaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisen toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaisesti. Näin tuetaan asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

Asiakaspolku ja palveluprosessi

Kotitiimin palveluprosessi etenee vaiheittain asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja perustuu yhteistyöhön asiakkaan, sosiaalihuollon viranomaisen sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa.

Asiakas ohjautuu palveluun sosiaalihuollon viranomaisen tekemän palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palveluun pääsy perustuu viranomaisen tekemään päätökseen, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman tuen sisältö ja taajuus.

Palvelun alkaessa järjestetään aloituspalaveri, jossa asiakkaan kanssa käydään läpi palvelun sisältö, tavoitteet ja käytännön toteutus. Asiakkaalle nimetään omaohjaaja, joka vastaa ensisijaisesti asiakkaan käynneistä, käyntien suunnittelusta ja tarvittavista asioista tai oma-avustajapari, jotka toteuttavat käyntejä optimointiohjelman mukaisesti vastaavan ohjaajan määräysten mukaisesti. Palvelun alkuvaiheessa laaditaan asiakastietojärjestelmään toteuttamissuunnitelma, jossa kuvataan konkreettisesti asiakkaan tavoitteet, tuen tarpeet ja sovitut toimintatavat. Asiakkaan kanssa tehdään myös kotikäyntisopimus, jossa sovitaan yleisistä mm. turvallisuuteen liittyvistä periaatteista.

Palvelun toteutus perustuu suunnitelmallisiin asiakaskäynteihin asiakkaan kotiin tai sovittuihin toimintaympäristöihin. Työskentelyssä korostuu kuntouttava työote, asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti arjen työssä sekä säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa yhteistyötahojen kanssa. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai tilanteen muuttuessa. Palvelun aikana tehdään tarvittaessa tiivistä moniammatillista yhteistyötä esimerkiksi sosiaaliohjaajien, terveydenhuollon toimijoiden sekä asiakkaan läheisten kanssa, jotta asiakkaan palvelukokonaisuus

vastaa hänen tarpeitaan. Henkilökohtaisen avun kentällä palvelua toteutetaan aina palvelupäätöksen mukaisesti. Asiakaskäynneillä keskitytään ennalta sovittuun palvelun sisältöön, eikä asiakkaan tai muiden henkilöiden esittämät lisäpyynnöt ohjaa palvelun toteutusta ilman erillistä arviointia.

Palvelu päättyy, kun asiakkaan palveluntarve vähenee, lakkaa tai asiakas ei ole sitoutunut palveluun, tai hän siirtyy täysin toisen palvelun piiriin. Palvelun päättyessä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteiden toteutuminen ja jatkotarpeet. Tarvittaessa varmistetaan sujuva siirtymä muihin palveluihin yhteistyössä sosiaalihuollon viranomaisen kanssa.

2.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Laatu, asiakasturvallisuus ja viranomaisyhteistyö

Kotitiimin toiminnan perustana ovat laadukkaat, asiakaslähtöiset ja turvalliset palvelut. Palvelujen laatu perustuu lainsäädäntöön, hyvinvointialueen ohjeistuksiin sekä yksikön omiin toimintaperiaatteisiin. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palvelut toteutuvat suunnitelmallisesti, yhdenmukaisesti ja turvallisesti kaikissa tilanteissa.

Asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun varmistaminen perustuu riittävään, osaavaan ja omavalvontaan sitoutuneeseen henkilöstöön, selkeisiin toimintamalleihin sekä jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Toiminnassa tunnistetaan ja hallitaan riskejä ennakoivasti, ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan viipymättä.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen edellyttää myös tiivistä yhteistyötä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa erityisesti sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuvat velvoitteet, mutta turvallisuuden kokonaisuus muodostuu usean eri viranomaisen yhteistyöstä. Palo- ja pelastusturvallisuus, asumisterveys sekä asiakkaan oikeusturvaan liittyvät kysymykset edellyttävät toimivaa ja aktiivista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Työntekijä on aktiivinen ja raportoi havaintonsa ja huolensa asiakkaan sosiaalihuollon viranomaisen tietoon sekä vastaavalle ohjaajalle.

2.2.1 Palvelun laatuvaatimukset, laadunhallinta ja laadun varmistaminen

Kotitiimin tavoitteena on tuottaa asiakaslähtöisiä, turvallisia ja vaikuttavia palveluja, jotka tukevat asiakkaiden omatoimisuutta ja itsenäistä elämää. Palvelujen laatu perustuu lainsäädäntöön, hyvinvointialueen ohjeistuksiin sekä yksikön omiin toimintaperiaatteisiin.

Palveluiden keskeisiä laatuvaatimuksia ovat:

- asiakaslähtöisyys ja yksilöllisten tarpeiden huomiointi
- kuntouttavan työotteen toteuttaminen
- suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely
- moniammatillinen yhteistyö
- oikea-aikainen ja laadukas kirjaaminen
- tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen

Laatua hallitaan ja kehitetään seuraavilla tavoilla:

- **palvelun toteuttamissuunnitelmat**, jotka laaditaan jokaiselle asiakkaalle yhdessä asiakkaan kanssa ja päivitetään säännöllisesti
- **asiakaskirjaukset Lifecare-järjestelmään**, joiden perusteella seurataan työn toteutumista ja vaikuttavuutta. Kirjaukset pohjautuvat toteuttamissuunnitelmaan. Kirjaaminen on keskeinen osa asiakastyötä ja perustuu sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Jokaisella asiakastyöhön osallistuvalla työntekijällä on velvollisuus kirjata asiakasta koskevat tiedot ajantasaisesti, viivytyksettä ja asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.
- **tiimipalaverit**, joissa käsitellään asiakastilanteita työnohjauksellisesti ja yhdessä oppien, palvelutarpeen muutoksia ja toiminnan kehittämistä
- **Perehdytys, kehityskeskustelut ja koulutukset**, joilla varmistetaan osaamisen ajantasaisuus ja yhtenäiset toimintatavat
- **ajantasaiset suunnitelmat ja raportit**, jotka ohjaavat yksikön työtä

- **HaiPro-poikkeamailmoitukset**, joiden avulla tunnistetaan ja korjataan toiminnan epäkohtia
- **työn riskien ja vaarojen arviointi**, joiden avulla voidaan ennakoida mahdollisia vaaroja ja ehkäistä niitä kehittämällä toimintatapoja
- **Asiakaspalautteet**, joiden avulla kehitetään toimintaa
- **Työajan ja resurssien seuranta**. Esihenkilö varmistaa riittävät resurssit ja tasapuolisen työn jakautumisen.

Palvelun laatua seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa. Laadun seuranta perustuu toiminnan suunnitelmallisuuteen, asiakasturvallisuuden varmistamiseen sekä jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen.

Laadun toteutumista arvioidaan seuraavien mittareiden avulla:

- asiakaskäyntien toteutumisprosentti (toteutuneet käynnit suhteessa suunniteltuihin käynteihin)
- toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus (päivitetty viimeisen 6 kuukauden aikana)
- poikkeamailmoitusten (HaiPro) määrä, käsittely ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet
- henkilöstön riittävyys (esimerkiksi sairauspoissaolot ja sijaisten käyttö)
- kirjaamisen ajantasaisuus (asiakaskirjausten tekeminen määräajassa)
- asiakaspalaute ja sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Mittareiden avulla seurataan toiminnan laatua, turvallisuutta ja sujuvuutta. Seurannan tuloksia käsitellään säännöllisesti esihenkilön johdolla tiimipalaverissa, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Esihenkilö vastaa toiminnan kokonaisuudesta ja siitä, että henkilöstöllä on riittävät edellytykset laadukkaaseen ja turvalliseen työskentelyyn.

2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikön omavalvonta perustuu selkeään johtamisjärjestelmään ja vastuusuhteisiin, joiden avulla varmistetaan palveluiden laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus. Palvelutoiminnasta vastaavana

esihenkilönä toimii vastaava ohjaaja, joka vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta, henkilöstön ohjauksesta sekä palveluiden toteutumisesta ja laadusta.

Vastaava ohjaaja toimii palveluyksikön vastuuhenkilönä valvontalain (10 §) mukaisesti ja huolehtii siitä, että:

- toiminta perustuu ajantasaiseen lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin
- henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja perehdytys tehtäviinsä
- palvelut toteutuvat asiakaslähtöisesti, suunnitelmallisesti ja turvallisesti
- toiminnan laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti

Vastaava ohjaaja johtaa palvelutoimintaa käytännössä muun muassa:

- seuraamalla asiakastyön toteutumista ja kirjaamisen laatua
- osallistumalla tiimipalaveriisiin ja ohjaamalla työyhteisön toimintaa
- varmistamalla toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden
- käsittelemällä poikkeamat, palautteet ja riskitilanteet
- huolehtimalla, että työntekijät toimivat yhteisten ohjeiden ja toimintamallien mukaisesti
- Huolehtimalla riittävistä henkilöstöresursseista

Jokaisella työntekijällä on vastuu toimia omalta osaltaan laadukkaasti, noudattaa annettuja ohjeita sekä tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat ja kehittämistarpeet.

2.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin

Asiakkaan pääsy palveluihin varmistetaan sosiaalityön viranomaisen kautta tehtävällä palvelutarpeen arvioinnilla. Palvelun tarvetta arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, tarvittaessa hänen omaisensa sekä sosiaalihuollon viranomaisen kanssa. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen hänen voimavaroistaan sekä arjessa selviytymisestään.

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan toimintakyky (fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen) sekä mahdolliset riskitekijät, kuten terveydentilan heikkeneminen, turvattomuus tai sosiaalisen tuen puute. Palveluihin pääsy toteutuu palvelupäätöksen perusteella ja tarvetta arvioidaan uudelleen määräajoin sekä tilanteen muuttuessa.

Tieto sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä voi tulla sosiaalihuoltoon esimerkiksi hyvinvointialueen kotisivuilla olevan ilmoituslinkin kautta.

Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuollon viranomainen laatii asiakassuunnitelman. Se on lain mukaan laadittava asiakirja, joka kokoaa yhteen asiakkaan tarvitsemat palvelut, tuen tarpeet ja asetetut tavoitteet. Se toimii sosiaalihuollon viranomaisen ja asiakkaan yhteisenä työvälineenä, jolla varmistetaan palvelujen oikea-aikaisuus ja yhteensovittaminen.

Mitä asiakassuunnitelma sisältää?

- Palvelutarpeen arvio: Asiakkaan ja ammattilaisen näkemys tuen tarpeesta.
- Tavoitteet: Yhdessä sovitut päämäärät, joihin sosiaalihuollon toimenpiteillä pyritään.
- Palvelut ja toimenpiteet: Konkreettiset palvelut, tukimuodot sekä niiden toteutustavat ja aikataulu.
- Vastuuhenkilöt: Ketkä toimijat tai tahot vastaavat eri palveluiden järjestämisestä ja seurannasta

Sosiaalihuollon viranomainen huolehtii asiakkaiden asiakassuunnitelman laatimisesta lain asettamissa määräaajoissa ja asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Palvelutarpeen oleellisesti muuttuessa yksikön henkilökunta, asiakas, läheiset tai yhteistyötahot ilmaisevat palvelusuunnitelman päivittämisen tarpeen sosiaaliohjaajille tai vastaavalle ohjaajalle henkilökohtaisen avun asiakkaiden tilanteista.

Hoito-, palvelu- tai toteuttamissuunnitelma

Yksikössä luodaan kaikille asiakkaille toteuttamissuunnitelmat, johon kirjataan konkreetisoidusti toteutettavan työn tavoitteet. Toteuttamissuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja

vastuussa suunnitelman teosta on asiakkaan omaohjaaja/-avustajapari. Toteuttamissuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään 6 kuukauden välein. Tärkeää päivittämisessä on toiminnan arviointi peilaten asetettuihin tavoitteisiin. Toteuttamissuunnitelmat on tallennettu Sosiaalihuollon Lifecare-järjestelmään.

Yksikön henkilökunta tuntee asiakkaan toteuttamissuunnitelman sisällön ja toteuttaa sitä asiakastyössä. Asiakkaalle tarjottavasta palvelusta ja tavoitteiden etenemisestä keskustellaan työyhteisön tiimipalavereissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Työntekijöillä on myös velvollisuus puuttua tilanteisiin, joissa asiakkaaseen kohdistuu epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Mahdollinen asiakkaan kokemus epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käsitellään yksilöllisesti asiakkaan itsensä ja hänen läheistensä kanssa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tarvittaessa kutsutaan kokoon palaveri, jossa asiaa käsitellään.

2.2.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

(Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Kotona asumisen tuen palveluntarve lähtee yksinomaan asiakkaan tarpeista. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja työntekijän taholta kunnioitetaan ja vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas ja asiakkaan tarve määrittelee sen, millaista tukea, kuinka usein ja kuinka pitkään apua asiakkaalle tarjotaan. Palvelun luonne antaa mahdollisuuden siihen, että joustavasti voidaan räätälöidä annettavaa palveluaikaa asiakkaan tarpeen mukaan. Uudet työntekijät perehdytetään jokaisen asiakkaan kohtaamiseen ja toimintatapoihin.

Rajoittamistoimenpiteitä voidaan toteuttaa pätevistä syistä ainoastaan tehostetun palveluasumisen tai laitosasumisen toimintaympäristöissä. Kotona asumisen tuki tarjoaa palvelua asiakkaan kotiin, joten yksikössä ei toteuteta minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

2.2.5 Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus on keskeinen osa Kotitiimien toimintaa. Turvallisuus varmistetaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti.

Keskeiset keinot asiakasturvallisuuden varmistamiseen ovat:

- riittävä, osaava ja perehdytetty henkilökunta
- asiakaskäyntien suunnitelmallisuus ja palvelutarpeen ja -pätösten mukainen toteutus
- turvallinen työskentely asiakkaan kotona (huolellisuus, ympäristön arviointi, uhkatilanteiden tunnistaminen)
- tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen
- ajantasainen kirjaaminen ja tiedonkulku
- moniammatillinen yhteistyö

Turvallisuutta edistetään myös kuntouttavalla työotteella, jossa asiakkaan toimintakykyä tuetaan hänen omia voimavarojaan vahvistaen. Tarvittaessa avustetaan hankkimaan tarpeellisia apuvälineitä kotiin sekä ohjaamalla tarvittavien palveluiden piiriin.

Mikäli asiakasta ei tavoiteta, voidaan hänen luvallaan olla tarvittaessa yhteydessä omaiseen tai läheiseen. Tarvittaessa tilanteesta ollaan yhteydessä sosiaalihuollon viranomaiseen, jotta asiakkaan turvallisuus ja palveluntarve voidaan arvioida. Tilanteen hoitamisesta vastaa ensisijaisesti työntekijä yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Mikäli mahdollista, tällainen tilanne on hyvä ennakoida jo suunnitelmia laadittaessa ja yhteistyössä sopia toimintatavasta tilanteesta.

2.2.6 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollossa muistutus tehdään ja osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus käsitellään ja siihen vastataan kohtuullisen ajan sisällä, kun muistutus on vastaanotettu ja kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaikaan vaikuttaa muistutuksen laajuus ja lisäselvitysten tarve.

Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksena käsitelystä asiasta on mahdollisuus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastoon.

Kotitiimissä vastaava ohjaaja käsittelee saamansa muistutuksen yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja muistutukseen reagoidaan asian vaatimalla vakavuudella mahdollisimman nopealla aikataululla. Toimintaa pyritään muuttamaan ja tarkastelemaan akuutisti, jos muistutuksen luonne sitä vaatii. Muistutuksen perusteella toimintaa kehitetään koko palvelualueella niin, että toiminta muovautuu muistutuksen vaatimalla volyymillä palvelukuvaus huomioiden.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Sosiaalijohtaja Tanja Penninkangas vastaa muistutusten käsittelystä.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Voit lähettää yhteydenottopyynnön OmaEP digipalvelussa (omaep.fi, linkki avautuu uuteen välilehteen).

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Yhteydenotot puhelinaikoina

Voit soittaa potilas- ja sosiaaliasiavastaaville puh. 06 415 4111 (vaihde) puhelinaikoina:

maanantaisin klo 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00.

Taina Holappa, Sosiaaliasiavastaava, YTM, 06 415 4111

2.2.7 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja toimintalupaan liittyvä mahdollinen mitoitus. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Sosiaalihuollon kotiin annettavissa palveluissa ei ole määritelty henkilöstömitoitusta tai rakennetta. Tällä hetkellä Kotitiimi Eteläisessä työskentelee vakituisesti 1 vastaava ohjaaja sekä alueellisen tarpeen mukainen työntekijämäärä (14 vakinaista työntekijää), joka koostuu lähihoitajista, avustajista, sosionomista ja sairaanhoitajasta.

Työntekijämitoitus on suunniteltu niin, että työntekijät jaksotyöajassa hoitavat asiakkuuksia palvelutarpeen mukaisesti. Pääsääntöisesti työtehtävät ajoittuvat klo 7–18 väliselle ajalle arkipäivisin. Henkilökohtaisen avun kentällä työskennellään aamuvuorossa sekä iltavuorossa jokaisena päivänä.

Kotitiimin yksikössä työntekijä ilmoittaa poissaolostaan soittamalla esihenkilölle eli vastaavalle ohjaajalle ja tämän poissa ollessa vahvistetulle sijaiselle ja laittaa viestin esihenkilön puhelimeen.

Poissaolotapauksissa harkitaan sijaistarpeet erikseen ja yksikössä sovitun käytännön mukaan työntekijät omatoimisesti, esihenkilö tai yksikön sairaanhoitaja tekee tarvittavat muutokset käyntilistoihin.

Asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan ensisijaisesti pyritään siirtämään käynti toiseen ajankohtaan.

Sijaisten hankinta on pääasiassa vastaavan ohjaajan vastuulla. Sijaiset hankitaan Sotender-järjestelmän kautta. Viimesijassa myös vastaava ohjaaja sijaistaa poissaolevaa työntekijää.

Palvelun tuottamiseen osallistuvan henkilöstön asianmukainen koulutus, osaaminen ja ammattitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa tarkistamalla työntekijän tutkinto, koulutukset ja työkokemus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta varmistetaan ammattioikeudet Valviran rekisteristä. Lähihoitajan tulee olla rekisteröitynyt terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintaan.

Työtehtävissä edellytetään riittävää suomen kielen taitoa, jotta asiakastyö, kirjaaminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa voidaan toteuttaa turvallisesti ja lainmukaisesti. Työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan ennen palvelussuhteen alkua valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen jatkuu työsuhteen aikana perehdytyksen, ohjauksen ja seurannan kautta. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan perehdytyskansion, työyhteisön tuen sekä esihenkilön ohjauksen avulla. Perehdytys sisältää keskeiset toimintatavat ja -ohjeet, asiakastyön periaatteet, tietoturva- ja turvallisuusohjeet sekä käytössä olevien järjestelmien ja välineiden käytön.

Ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan jatkuvalla oppimisella, täydennyskoulutuksilla, kehityskeskusteluin sekä arjen työn ohjauksella. Henkilöstö osallistuu työnantajan edellyttämiin ja järjestämiin koulutuksiin, kuten tietoturva-, kirjaamis- ja laiteturvallisuuskoulutuksiin, hätäensiapu, lääkehoito sekä tarvittaessa muihin ammatillista osaamista vahvistaviin koulutuksiin. Osaamista kehitetään myös tiimipalavereissa, joissa käsitellään asiakastilanteita, jaetaan tietoa sekä arvioidaan työskentelyä yhteisesti.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan käytännössä suunnittelemalla työvuorot Titania- listalle jaksotyössä ja asiakaskäynnit Nursebuddy- optimointiohjelman ja Outlook- kalenterien avulla. Lisäksi ohjaajilla käytössä erillinen viikkosuunnitelma, johon jokainen merkitsee omat vastuuasiakkaat. Vastaava ohjaaja seuraa työvuorosuunnittelussa asiakasmäärää, käyntien laajuutta ja työn kuormittavuutta sekä päivittäistä asiakastyön toteutumista ja mahdollisia muutoksia palvelutarpeessa. Lisäksi tiivis yhteistyö sosiaalihuollon viranomaisen kanssa varmistaa, että asiakkaiden palvelutarpeet ovat ajan tasalla ja resurssit kohdentuvat oikein. Työyhteisössä seurataan kuormitusta ja työn sujuvuutta ja esihenkilö puuttuu tilanteisiin, joissa henkilöstöresurssit eivät ole riittävät.

2.2.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kotitiimien asiakasmäärä vaihtelee alueittain (noin 80–250) ja jokaisella alueella on oma henkilöstömääränsä (noin 7-20). Vastaava ohjaaja tarkastelee työntekijöiden asiakasmäärää ja resurssia ajantasaisesti varmistaen asiakkaiden palvelujen saannin. Jos henkilöstömäärässä tapahtuu akuutteja

muutoksia esimerkiksi sairauspoissaolojen vuoksi, tarkastellaan asiakaskäyntejä ja priorisoidaan ne asiakkaat, joille palvelu on välttämätön. Lyhyessä poissaolossa ensisijainen tavoite on siirtää käynti toiseen ajankohtaan, kun omaohjaaja on jälleen työssä tai toiselle työntekijälle mahdollisuuksien mukaan. Tarpeen mukaan hyödynnetään Sotenderin varahenkilöstöä.

Pääsääntöisesti tuetun asumisen asiakkaat ovat toimintakyvyltään kykeneviä pärjäämään lyhytaikaisesti ilman palvelua paitsi asiakkaat, jotka tarvitsevat päivittäistä tukea arjessa suoriutumiseen, esimerkiksi kauppa-asiointiin. Asiakaskuntaa tarkastellaan myös aktiivisesti arvioiden asiakkaiden palvelutarve henkilöstömäärään suhteutettuna. Asiakkaat, joiden toimintakyky on kohentunut ja palvelutarve on vähentynyt, pyritään saattamaan pois palveluista, jolloin henkilöstömitoitus pysyy tasaisena asiakaskuntaan nähden. Henkilökohtaisen avun asiakkaiden palvelutarve pitää työntekijämuutoksista huolimatta saada toteutettua palvelutarpeen mukaisesti. Vastaava ohjaaja arvioi jokaista tilannetta tilannekohtaisesti.

Mikäli tulee tilanne, että henkilöstöä ei ole riittävästi kattamaan pakollisia käyntejä, kartoitetaan henkilöstön mahdollisuudet jäädä ylityöhön, muiden palveluntuottajien kanssa olevat yhteisasiakkaat ja heidän mahdollisuutensa korvata kotitiimin käynnit sekä muiden alueiden vastaavien ohjaajien ja henkilöstön mahdollisuudet tulla apuun. Tällaisessa tilanteessa työnantaja voi joutua käyttämään direktio- oikeutta työntekijän osoittamiseksi apuun.

2.2.9 Työturvallisuus ja riskienhallinta

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia työturvallisuusohjeita noudattaen. Ajantasaiset työturvallisuusohjeet löytyvät Intrasta. Lisäksi kotitiimissä noudatetaan erikseen laadittua turvallisen kotikäynnin toimintamallia sekä kotikäyntiin liittyviä toimintaohjeita.

Työntekijän tulee noudattaa yksikön riskien arvioinnissa sovittuja ja omaohjaajien suunnitelmassa kuvattuja käytänteitä sekä tunnistaa työssä esiintyviä vaaroja, riskejä ja epäkohtia. Kotikäynteihin liittyen työntekijän tulee tehdä ennakollinen riskien arviointi, huomioida asiakkaan aiempi käyttäytyminen sekä varmistaa käynnin turvallinen toteutus ohjeiden mukaisesti. Työntekijällä on oikeus keskeyttää kotikäynti, mikäli turvallisuus vaarantuu.

Kotikäyntien turvallisuutta tuetaan myös asiakkaan kanssa tehtävällä kotikäyntisitoumuksella, jossa asiakas sitoutuu huolehtimaan siitä, ettei kotikäynnin aikana ole läsnä turvallisuutta vaarantavia

tekijöitä, kuten hallitsemattomia eläimiä, päihteiden vaikutuksen alaisia tai uhkaavasti käyttäytyviä henkilöitä.

Työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, vaaratilanteista ja poikkeamista viipymättä esihenkilölle sekä tehdä tarvittavat ilmoitukset (esim. HaiPro). Henkilökunta havainnoi ja arvioi työympäristön riskejä päivittäisessä työssään ja osallistuu aktiivisesti riskienhallinnan kehittämiseen.

Esihenkilön vastuulla on käsitellä esiin tulleet riskit ja ryhtyä toimenpiteisiin niiden poistamiseksi tai minimoimiseksi. Tehtäviin kuuluu myös varmistaa, että työntekijöillä on riittävä osaaminen ja tieto turvallisuuskäytännöistä, mukaan lukien kotikäyntien turvallisuusohjeet. Turvallisuuden varmistamiseen tulee osoittaa myös riittävät resurssit. Työntekijöiden joukosta on nimetty yksikön turvallisuusvastaava. Esihenkilö ja turvallisuusvastaava edistävät avointa ja myönteistä turvallisuuskulttuuria.

Työturvallisuutta edistetään jatkuvalla seurannalla, avoimella keskustelulla, systemaattisella poikkeamien käsittelyllä sekä riskien ennakkoinnilla. Riskienhallinta edellyttää koko henkilöstön sitoutumista ja on jatkuva prosessi, jota kehitetään aktiivisesti osana arjen työtä.

2.2.10 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (41 §) mukaisesti asiakkaan palvelukokonaisuuden toteuttaminen edellyttää monialaista yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Kotitiimin asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalihuollon viranomaisen kautta, ja usein asiakkaan tilanteessa tarvitaan useiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden samanaikaista toteuttamista. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sujuvaksi, tarkoituksenmukaiseksi ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavaksi. Sosiaalihuollon viranomaisella on asiakkaiden palveluiden koordinoitvelvoite.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutuvat asiakkaan Sote-suostumus huomioiden puhelimitse, suojatun sähköpostin välityksellä sekä yhteisissä palaverissa. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat muun muassa sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät, terveydenhuollon toimijat, toimintakeskukset sekä tarvittaessa asiakkaan läheiset ja edunvalvojat. Yhteydenpidolla varmistetaan ajantasainen tieto asiakkaan tilanteesta, palvelutarpeista sekä mahdollisista muutoksista. Sosiaalihuollon viranomaisella on ensisijainen velvollisuus huolehtia sote-sopimuksen tekemisestä asiakkaan kanssa ja työntekijän tulee olla tietoinen suostumuksen sisällöstä tietoja vaihtaessaan.

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa toteutuu samojen viestintäkanavien ja yhteisten toimintakäytäntöjen kautta. Tiedonkulku varmistetaan kirjaamalla olennaiset asiakastiedot asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään sekä jakamalla tarpeellinen tieto työyhteisön kesken. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä palaverieita eri yksiköiden kanssa, jotta asiakkaan palvelut muodostavat yhtenäisen ja turvallisen kokonaisuuden. Yhteistyöllä varmistetaan palvelujen jatkuvuus, laatu ja asiakkaan etu kaikissa tilanteissa. Kotitiimi Eteläisen työntekijät ovat osaltaan aktiivisia toteuttaessaan yhteistyötä ja havaitessa ilmaistaan mahdollisen yhteistyöpalaverin tarve.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa erityisesti sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuvat velvoitteet, mutta esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuus sekä asumisterveyteen liittyvät asiat kuuluvat muiden viranomaisten vastuulle. Palveluntuottajalla on velvollisuus toimia yhteistyössä viranomaisten kanssa sekä tehdä tarvittavat ilmoitukset havaituista riskeistä. Yksikössä tulee olla laadittuna viranomaisten vaatimat suunnitelmat, esim. pelastussuunnitelma ja tarvittaessa poistumisturvallisuusselvitys.

Keskeiset yhteistyötahot:

Palo- ja pelastusviranomaiset

Palo- ja pelastusturvallisuutta koskeissa asioissa tehdään yhteistyötä pelastusviranomaisten kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään myös poliisin kanssa. Ohjaaja ohjeistaa asiakasta perehtymään oman kodin turvallisuusohjeisiin. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa havaituista palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille vastaavan ohjaajan sekä sosiaalihuollon viranomaisen kautta. Asiasta keskustellaan aina vastaavan ohjaajan kanssa.

Edunvalvonta

Asiakkaiden edunvalvojien kanssa tehdään yhteistyötä taloudellisen turvallisuuden varmistamiseksi. Mikäli henkilöstö havaitsee asiakkaalla edunvalvonnan tarpeen, he ilmoittavat asiasta asiakkaan omalle sosiaalihuollon viranomaiselle, joka tekee tarvittavan ilmoituksen Digi- ja väestövirastoon.

Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan kokonaisvaltainen turvallisuus ja oikeusturva eri elämäntilanteissa.

Kotihoito

Kotihoito tarjoaa osalle Kotitiimin asiakkaista lääkehoitoa, pesuapua sekä turvapuhelinpalvelua ja muita lakisääteisiä ensisijaisia palvelu- ja hoitotoimenpiteitä.

Aikuis- ja vammaissosiaalityö

Jos asiakkaan turvallinen itsenäinen asuminen vaarantuu tai on riski, että asiakasturvallisuus heikkenee asiakkaan toimintakykyyn tai toimintaympäristöön liittyen, ollaan ensisijaisesti yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalihuollon viranomaiseen tai tehdään tarvittaessa asiakkaasta huoli-ilmoitus (ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta) sosiaaliviranomaisille.

2.2.11 Toimitilat ja välineet

Kotitiimien toiminta tapahtuu pääasiallisesti asiakkaiden omissa kodeissa, jotka muodostavat keskeisen toimintaympäristön. Yksiköllä on lisäksi käytössä hyvinvointialueen omistuksessa olevia ja esim. yksityisiä toimitiloja eri paikkakunnilla. Näitä tiloja käytetään henkilöstön työskentelyyn, kirjaamiseen, taukotiloina ja palavereihin. Tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa, ja niiden turvallisuus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, kuten asumisterveysasetukseen (545/2015), sekä hyvinvointialueen omiin ohjeisiin. Toimitilojen kuntoa, turvallisuutta ja soveltuvuutta seurataan jatkuvasti yhteistyössä kiinteistön omistajan ja hyvinvointialueen tilapalveluiden kanssa, ja mahdollisissa tarkastuksissa esiin tulevat havainnot käsitellään viipymättä.

Toimitilojen ja välineiden ylläpito ja huolto toteutetaan siten, että henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista esihenkilölle, joka huolehtii asian viemisestä eteenpäin huollosta vastaaville tahoille. Kiireellisiin turvallisuuspuutteisiin puututaan välittömästi, ja tiedonkulku varmistetaan työyhteisössä. Toimitilojen pitkäjänteinen ylläpito perustuu hyvinvointialueen tilahallinnan suunnitelmiin ja käytäntöihin, ja yksikkö tuo aktiivisesti esiin kehittämistarpeita. Jos tiloissa havaitaan sisäilmahaasteita, vastaava ohjaaja voi tehdä sisäilmailmoituksen. Hyvinvointialueen intrasta löytyy toimintamalli sisäilmaepäilystä ja sen prosessista.

Palvelutoiminnassa käytetään ainoastaan tarkoituksenmukaisia, turvallisia ja ajantasaisia välineitä. Välineiden turvallinen käyttö varmistetaan perehdytyksellä, ohjeistuksella sekä säännöllisellä huollolla ja seurannalla. Vialliset tai soveltumattomat välineet poistetaan käytöstä välittömästi. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa puutteista, ja esihenkilö vastaa siitä, ettei käytössä ole turvallisuusriskejä aiheuttavia välineitä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävä osaaminen niiden käyttöön. Erilaiset

lääkinnälliset laitteet ovat pääasiassa terveydenhuollon kautta saatuja, asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön nimettyjä.

Kotitiimin työntekijän perustyövälineisiin kuuluvat työpuhelin ja tietokone. Henkilökohtaisessa käytössä olevat laitteet nimetään It-helpin kautta työntekijän käyttöön ja käyttäjävaihdokset ilmoitetaan sinne myös. Henkilökohtaista työpuhelinia käytetään työtehtävien vaatimiin asioihin. Yhteiskäytössä olevat laitteet on rekisteröity sijaiskäyttöön, jotka palautetaan toimistolle työpäivän päätteeksi. Mikäli on tarve tilata uusia laitteita, vastaava ohjaaja tekee niistä hankintaesityksen esihenkilölleen.

2.2.12 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkinnällisiin laitteisiin ja asiakastietojärjestelmiin liittyvät toimintatavat perustuvat lainsäädäntöön (mm. laki lääkinnallisista laitteista 719/2021 ja asiakastietolaki 703/2023), valtakunnallisiin ohjeistuksiin sekä organisaation Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan ja Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Yksikön perehdytysmateriaalissa määritellään tarkemmin Kotitiimin käytännöt, vastuut sekä menettelytavat liittyen turvallisuuden varmistamiseen, poikkeamien käsittelyyn ja osaamisen ylläpitämiseen.

Lääkinnallisilla laitteilla tarkoitetaan Kotitiimin toiminnassa asiakkaiden arjessa käyttämiä apuvälineitä ja mittalaitteita, kuten liikkumisen apuvälineet (rollaattorit, pyörätuolit ja nostolaitteet), kuulon ja näön apuvälineet sekä esimerkiksi asiakkaiden omat verenpaine- ja verensokerimittarit. Kotitiimi ei vastaa asiakkaiden omistamien laitteiden teknisestä turvallisuudesta, mutta henkilöstöllä on velvollisuus havainnoida käytön turvallisuutta asiakaskäyntien yhteydessä, tunnistaa riskejä ja ohjata asiakasta laitteiden turvalliseen käyttöön.

Mikäli asiakaskäynnin aikana havaitaan laitteeseen liittyvä vaaratapahtuma tai läheltä piti -tilanne, työntekijä huolehtii välittömästi asiakkaan turvallisuudesta, tiedottaa asiakasta ja tarvittaessa omaisia, kirjaa tapahtuman asiakastietojärjestelmään ja tekee HaiPro-ilmoituksen organisaation ohjeiden mukaisesti. Asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä laitteen toimittajaan tai apuvälineyksikköön. Vaaratapahtumia seurataan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Näin varmistetaan lääkinnallisista laitteista annetun lain velvoitteiden toteutuminen.

Yksikössä käytetään asiakastietolain mukaisia, käyttötarkoitukseltaan soveltuvia ja valtakunnalliset vaatimukset täyttäviä tietojärjestelmiä (kuten Lifecare ja Nursebuddy), jotka löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Tietojärjestelmien asianmukainen käyttö varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla sekä käyttöoikeuksien hallinnalla. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset, ja tietoturvan varmistamiseksi tunnuksia ei saa luovuttaa eteenpäin.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan työnantajan velvoittamilla koulutuksilla, kuten Duodecim Oppiportin laiteturvallisuus- ja laitehallintakoulutuksilla, sekä jatkuvalla perehdytyksellä ja ohjauksella. Osaamista ylläpidetään osana arjen työtä sekä tiimipalavereiden ja ohjeistusten avulla.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu hyvinvointialueen tasolla ja sitä päivitetään säännöllisesti THL:n määräysten mukaisesti. Palveluyksikössä tietoturvan toteutumisesta vastaa esihenkilö, joka huolehtii ohjeiden noudattamisesta, henkilöstön perehdyttämisestä sekä tietoturvaloukkauksiin reagoimisesta.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen varmistetaan noudattamalla hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä kaikessa asiakastietojen käsittelyssä. Tämä koskee myös mahdollisia ostopalvelu- ja alihankintatilanteita, joissa varmistetaan, että kaikki osapuolet toimivat tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Mahdollisista tietojärjestelmien häiriöistä tai tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan viipymättä organisaation ohjeiden mukaisesti. Poikkeamat käsitellään ja niiden vaikutuksia seurataan koko häiriötilanteen ajan, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus ja turvallisuus varmistetaan arvioimalla niiden käyttötarkoitus ja riskeihin liittyvät tekijät ennen käyttöönottoa.

Henkilöstö perehdytetään laitteiden ja järjestelmien käyttöön, ja käyttöä seurataan arjessa. Vikatilanteisiin varaudutaan ohjeistuksilla, vaihtoehtoisilla toimintatavoilla sekä tarvittaessa manuaalisilla käytännöillä. Pitkiin huoltoviiveisiin reagoidaan yhteistyössä laitetoimittajien ja tukipalveluiden kanssa.

Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus huomioidaan myös teknologiaa käytettäessä. Asiakasta ohjataan ja osallistetaan laitteiden käyttöön hänen toimintakykynsä mukaisesti, ja asiakkaan suostumus sekä ymmärrys varmistetaan. Teknologian käyttö ei rajoita asiakkaan oikeuksia, vaan sen tavoitteena on tukea asiakkaan turvallisuutta, toimintakykyä ja itsenäistä elämää.

Jokaisessa Kotitiimin yksikössä on turvallisuusvastaava, jonka puoleen voi kääntyä havainnoidessaan puutteita tai kehitysideoita. Turvallisuusvastaavien vastuulla yksikössä on perehdyttää mm. Secapp-järjestelmään.

Yksikön turvallisuusvastaava

Pamela Mäntyniemi

puh. 040/ 6607137

Pamela.mantyniemi@hyvaep.fi

2.2.13 Nursebuddy- optimointijärjestelmä

Kotitiimi Eteläisessä käytetään Nursebuddy-optimointijärjestelmää henkilökohtaisen avun asiakaskäyntien suunnitteluun, työlistojen hallintaan sekä henkilöstöressurssien tarkoituksenmukaiseen kohdentamiseen. Nursebuddy tukee palvelujen suunnitelmallista, turvallista ja asiakaslähtöistä toteuttamista sekä mahdollistaa ajantasaisen tiedonkulun työn suunnittelua ja toteutusta tekevien työntekijöiden välillä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestelmään tallennettavien asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Järjestelmän käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin, ja asiakas- sekä käyttäjätietojen käsittelystä muodostuu lokitiedot. Lokitietojen avulla voidaan seurata, kuka on käsitellyt asiakastietoja, milloin tietoja on käsitelty ja mitä tietoja on katsottu tai muokattu. Lokiseuranta tukee asiakastietojen lainmukaista käsittelyä, tietoturvaa sekä asiakkaiden ja henkilöstön oikeusturvaa. Nursebuddyssa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Järjestelmän tietosuojaseloste ja tarkemmat tietoturvaa koskevat tiedot ovat saatavilla palveluntuottajan verkkosivuilla

2.2.14 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi keväällä 2026 (versio 1.0) organisaatiomuutoksen yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelman kokonaisuudesta vastaa kotiin annettavien

palveluiden vastuuyksikköjohtaja Marjo-Riitta Rauhala, ja suunnitelma on laadittu yhteistyössä Kotitiimien vastaavien ohjaajien sekä yksiköiden sairaanhoitajien kanssa.

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön vastaavat ohjaajat. Lisäksi vastuuyksikköjohtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja kokonaisuuden toimivuudesta.

Käytännön tasolla lääkehoidon toteutuksen ohjauksesta, kehittämisestä ja henkilöstön tukemisesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Vastaava ohjaaja vastaa puolestaan lääkehoitoon liittyvien poikkeamien seurannasta, käsittelystä ja toiminnan kehittämisestä. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä vastaa omalta osaltaan turvallisen lääkehoidon toteutumisesta.

Palveluyksikössä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, eikä yksikkö säilytä lääkkeitä. Asiakkaat säilyttävät omat lääkkeensä omista kodeistaan, eikä lääkkeitä tilata tai hallinnoida yksikön toimesta. Lääkehoidosta tarkemmin tietoa löytyy yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

2.2.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kotitiimeissä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja, jotka ovat sosiaalihuollossa aina **arkaluonteisia ja salassa pidettäviä**. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tietoja, joista henkilö voidaan tunnistaa. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin, ja niiden käsittelylle on tiukat edellytykset.

Henkilötietojen käsittely perustuu EU:n tietosuoja-asetukseen (GDPR), kansalliseen tietosuojalakiin sekä sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöön. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kaikki asiakasta koskevat tiedot muodostavat rekisterin, jonka käsittelyssä noudatetaan rekisterinpitäjän ohjeita. Rekisterinpitäjä määrittelee, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja miten niitä käsitellään. Kotitiimit toimivat rekisterinpitäjän lukuun ja noudattavat hyvinvointialueen ohjeita.

2.2.16 Tietoturvan omavalvonta

Kotitiimit noudattavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvaohjetta sekä tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa, jotka ohjaavat kaikkea asiakastietojen käsittelyä ja varmistavat, että työ toteutuu turvallisesti, lainmukaisesti ja hyvinvointialueen yhteisten käytäntöjen mukaisesti.

Hyvinvointialueen Intrassa on oma tietoturva- ja tietosuojaosio, josta työntekijät voivat tarkistaa ohjeet ja koulutusmateriaalit.

Työntekijän konkreettiset velvollisuudet henkilötietojen käsittelyssä

- Asiakastietojen käsittely vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa
- Käytät asiakkaan tietoja vain silloin, kun se liittyy omaan työtehtävääsi.
- Et avaa tai tarkastele asiakastietoja uteliaisuudesta tai ”varmuuden vuoksi”.

Kirjaaminen Sosiaalihuollon lifecareen ajantasaisesti ja oikein

- Kirjaat käynnit ja havainnot Lifecareen heti tai mahdollisimman pian.
- Kirjaat vain faktatietoa, ei oletuksia tai henkilökohtaisia tulkintoja.
- Et tee kirjaamista omiin vihkoihin, muistilappuihin tai henkilökohtaisiin laitteisiin.

Paperisten asiakirjojen turvallinen käsittely

- Säilytät paperit lukollisessa kaapissa.
- Et jätä asiakastietoja autoon, kotiin, laukkuun tai avoimelle pöydälle.
- Hävität paperit tietoturvallisesti (silppuri / lukollinen tietoturvakera).

Tietojen luovuttaminen vain lain sallimissa tilanteissa

- Et luovuta tietoja omaisille, viranomaisille tai muille tahoille ilman asiakkaan suostumusta tai lain mukaista perustetta.
- Ohjaat tiedustelut esihenkilölle, jos olet epävarma.

Tietoturvan varmistaminen työvälineissä

- Lukitset työpuhelimien ja tietokoneiden aina, kun et käytä niitä.
- Et käytä henkilökohtaisia laitteita asiakastietojen käsittelyyn.

- Et ota kuvia asiakkaan papereista tai ympäristöstä ilman virallista lupaa.

Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

- Ilmoitat välittömästi esihenkilölle, jos:
- asiakastietoja on mennyt väärälle henkilölle
- laite katoaa
- järjestelmä näyttää virheellisiä tietoja
- epäilet, että tietoja on päätenyt ulkopuolisille
- Et yritä ”korjata tilannetta itse”, vaan toimit ohjeiden mukaan.

Tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittaminen

- Suoritat Duodemic-koulutukset heti työsuhteen alussa. Vaadittavat kurssit ovat Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa -verkkokurssi sekä Tietosuoja terveydenhuollossa – verkkokurssi.
- Uusit koulutukset viiden vuoden välein.
- Pidät osaamisen ajan tasalla Intrassa olevien ohjeiden avulla.

Asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen

- Kerrot asiakkaalle, mitä tietoja hänestä kirjataan ja miksi.
- Ohjaat asiakkaan tarvittaessa tietojen tarkastus- tai korjauspyynnöissä eteenpäin.
- Huolehdit, että asiakas saa tietoa omista oikeuksistaan.

Turvallinen työskentely asiakkaan kotona

- Huolehdit, ettei asiakastietoja näy muille kotona oleville henkilöille.
- Et jätä papereita näkyville tai unohda niitä asiakkaan kotiin.
- Käytät työvälineitä niin, että tietosuoja säilyy myös liikkuvassa työssä.

Toiminta teknisten häiriöiden aikana, jos Lifecare, Nursebuddy tai Outlook ei toimi:

- käytät yksikön lukollisessa kaapissa olevaa paperista varalistaa
- toteutat käynnit sen mukaisesti
- kirjaat tiedot järjestelmään heti, kun se toimii
- Et improvisoi omia muistiinpanoratkaisuja (vihko, puhelin, muistilappu).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Kempas

mari.kempas@hyvaep.fi

p.050 474 2672

2.2.17 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikössä kerätään palautetta asiakkailta, tarvittaessa heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti ja monikanavaisesti osana jatkuvaa laadunhallintaa ja omavalvontaa. Palautetta kerätään myös jatkuvana palautteena arjen asiakastyössä. Asiakkailta ja heidän läheisiltään palautetta saadaan asiakaskäyntien yhteydessä suullisesti, aloitus- ja arviointipalavereissa sekä ottamalla yhteyttä vastaavaan ohjaajaan puhelimitse tai sähköisesti. Palautetta voi antaa myös sähköisen palautekanavan tai erillisten kyselyjen kautta. Asiakkaille annetaan palvelun alkaessa selkeät ohjeet palautteen antamiseen. Saatu asiakaspalaute tulisi kirjata QPro- järjestelmään (Haipro:n yhteydessä), jolloin se tulisi koottua yhteen paikkaan.

Henkilöstöltä palautetta kerätään arjen työn yhteydessä, tiimipalavereissa sekä kehityskeskusteluissa, joissa käsitellään työn sujuvuutta, turvallisuutta ja kehittämistarpeita. Hyvinvointialue lähettää myös työhyvinvointikyselyitä. Palautetta kerätään jatkuvasti arjessa, vähintään vuosittain.

Palautteen käsittelystä vastaa vastaava ohjaaja. Suullinen palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti, tarvittaessa välittömästi tilanteessa, ja kirjallinen palaute käsitellään kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa

palautteet tuodaan tiimipalaveriin yhteiseen käsittelyyn. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja asiallisesti, ja henkilöstöä kannustetaan avoimeen ja kehittävään palautekulttuuriin.

Saatua palautetta hyödynnetään systemaattisesti palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämisessä. Palautteen perusteella tunnistetaan toiminnan vahvuuksia ja kehittämiskohteita, tehdään tarvittavia muutoksia toimintatapoihin, tarkennetaan ohjeistuksia sekä kehitetään asiakastyön sisältöä ja toteutustapaa.

Lisäksi palautteen avulla arvioidaan palvelun vaikuttavuutta ja asiakaslähtöisyyden toteutumista. Keskeiset palautteet ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa, ja tarvittaessa muutoksista tiedotetaan henkilöstölle sekä asiakkaille heidän palveluunsa liittyvissä tilanteissa. Palautteen hyödyntämistä ja sen vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa, jotta varmistetaan palvelun jatkuva kehittyminen ja vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotitiimin palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa yksikön lähiesihenkilö, vastaava ohjaaja. Tarvittaessa riskienhallintaan liittyviä asioita viedään käsiteltäväksi ja linjattavaksi vastuuyksikköjohtajalle ja tarvittaessa palvelualueelle.

Työturvallisuuslain (798/2002) ja terveydensuojelulain (763/1994) mukaisesti Kotitiimissä työstä aiheutuvat vaaratekijät selvitetään ja riskit arvioidaan vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa WPro-järjestelmään. Riskien arviointi kattaa psykososiaaliset kuormitustekijät, tapaturman vaarat, ergonomian, fysikaaliset ja kemialliset vaaratekijät sekä biologiset altisteet. Toiminnan riskejä tunnistetaan lisäksi jatkuvasti arjen työssä tehtyjen havaintojen sekä HaiPro- ja työtapaturmailmoitusten perusteella. Riskienhallintaa toteutetaan osana päivittäistä toimintaa ja sitä kehitetään saatujen tietojen pohjalta.

Kotitiimien työssä keskeisiä riskejä ovat yksintyöskentelyyn liittyvät tilanteet sekä väkivallan ja uhkatilanteiden mahdollisuus. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta merkittäviä riskejä liittyy erityisesti lääkehoidon toteutukseen, tietosuojaan, tiedonkulkuun ja raportointiin. Yksikön vastaava ohjaaja sekä

nimetty turvallisuusvastaava vastaavat riskien arvioinnin toteuttamisesta ja ajantasaisuudesta.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan sekä siitä, miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Tunnistettujen riskien todennäköisyyttä ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan systemaattisesti.

Arvioinnissa hyödynnetään muun muassa vaaratapahtumailmoituksia, työtapaturmatietoja, sairauspoissaoloja sekä arviota riskin toteutumisen todennäköisyydestä. Näiden perusteella määritellään tarvittavat toimenpiteet riskien poistamiseksi tai hallitsemiseksi.

Käsite	Päätehtävä	Tavoite	Suhde muihin
Riskienhallinta	Ennakointi ja arviointi sekä epävarmuuden hallinta	Vähentää riskejä ja niiden vaikutuksia	Osa sisäistä valvontaa, antaa perustaa turvallisuustyölle ja valmiussuunnittelulle

Lähde: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelma

Työsuojeluvaltuutettu Satu Akseli 040 738 2501 satu.akseli@hyvaep.fi

Kotihoito ja kotona asumista tukevat palvelut eteläinen (Kauhajoki, Teuva, Karijoki, Isojoki, Kurikka)

Ikäihmisten asumispalvelut (Kauhajoki, Isojoki, Karijoki, Teuva, Kurikka, Ilmajoki)

Kuntouttava lyhytaikaisasuminen (suupohja)

Vammaisten asumispalvelut ja työikäisten palvelut + päivätoiminta (eteläinen alue, pl. Seinäjoki)

Asiakasohjaus ja sosiaalityö

Asiakasohjaus ja perhekeskuskoordinaatio

3.1.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikössä on määritelty toimintalinjauksia ja käytäntöjä, joilla varmistetaan toiminnan turvallisuus, laatu ja jatkuva kehittäminen. Toimintaa kehitetään systemaattisesti yhteistyössä johdon, henkilökunnan ja asiakaskunnan kanssa palvelutarpeiden mukaisesti. Havaittujen epäkohtien korjaamisesta sekä kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta vastaa vastaava ohjaaja.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja vaaratilanteista. Epäkohdat ilmoitetaan ensisijaisesti omalle esihenkilölle. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen tehneen henkilön tulee tarvittaessa viedä asia eteenpäin palvelunjärjestäjälle, palveluntuottajalle tai valvontaviranomaiselle.

Palveluyksikössä hyödynnetään HaiPro-järjestelmää asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen sekä toiminnan laatuun liittyvien poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseen. HaiPro-ilmoitus tehdään tilanteista, joissa turvallisuus on vaarantunut, kuten virheistä palvelun toteutuksessa, tiedonkulun puutteista, lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista, teknisistä häiriöistä tai asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta vaarantavista tilanteista. Ilmoitus tehdään myös läheltä piti -tilanteista. Ilmoittaminen perustuu avoimeen ja syylistämättömään toimintakulttuuriin, jonka tavoitteena on riskien tunnistaminen ja toiminnan kehittäminen.

Havaitut poikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään yksikön esihenkilön johdolla ajantasaisesti. Esihenkilö arvioi tilanteen vakavuuden, huolehtii tarvittavista välittömistä toimenpiteistä sekä käynnistää korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Kiireelliset ja vakavat tilanteet käsitellään välittömästi asiakkaan ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi jo ennen varsinaista ilmoituskäsittelyä.

HaiPro-ilmoitukset sekä muut poikkeamat käsitellään säännöllisesti yksikön tiimipalavereissa. Käsittelyssä pyritään tunnistamaan tapahtumien juurisyitä, kuten toimintatapojen puutteet, tiedonkulun ongelmat tai resurssiin liittyvät tekijät. Tavoitteena on yhteinen oppiminen ja toiminnan kehittäminen, eikä yksittäisten työntekijöiden syylistäminen.

Poikkeamien perusteella toteutetaan kehittämistoimenpiteitä, kuten toimintatapojen muuttamista, ohjeistusten tarkentamista, perehdytyksen vahvistamista tai työn organisoinnin kehittämistä. Tarvittaessa toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt ja niiden toteutumista seurataan esihenkilön

toimesta. Tarpeen mukaan poikkeamat ja niihin liittyvät kehittämistoimenpiteet raportoidaan myös ylemmälle johdolle.

Riskienhallinnan keinojen toimivuutta ja riittävyyttä seurataan jatkuvasti. Seurannassa hyödynnetään muun muassa HaiPro-ilmoituksia, työtapaturmailmoituksia, henkilöstön havaintoja sekä sairauspoissaolotietoja. Näiden perusteella arvioidaan riskienhallinnan toimivuutta ja tehdään tarvittavia muutoksia toimintakäytäntöihin.

Poikkeamien käsittely, niistä oppiminen ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi ovat keskeinen osa palveluyksikön omavalvontaa ja riskienhallintaa. Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla ja säännöllisellä ohjauksella. Uudet työntekijät perehdytetään ilmoituskäytäntöihin, ja aihetta käsitellään säännöllisesti myös tiimipalavereissa.

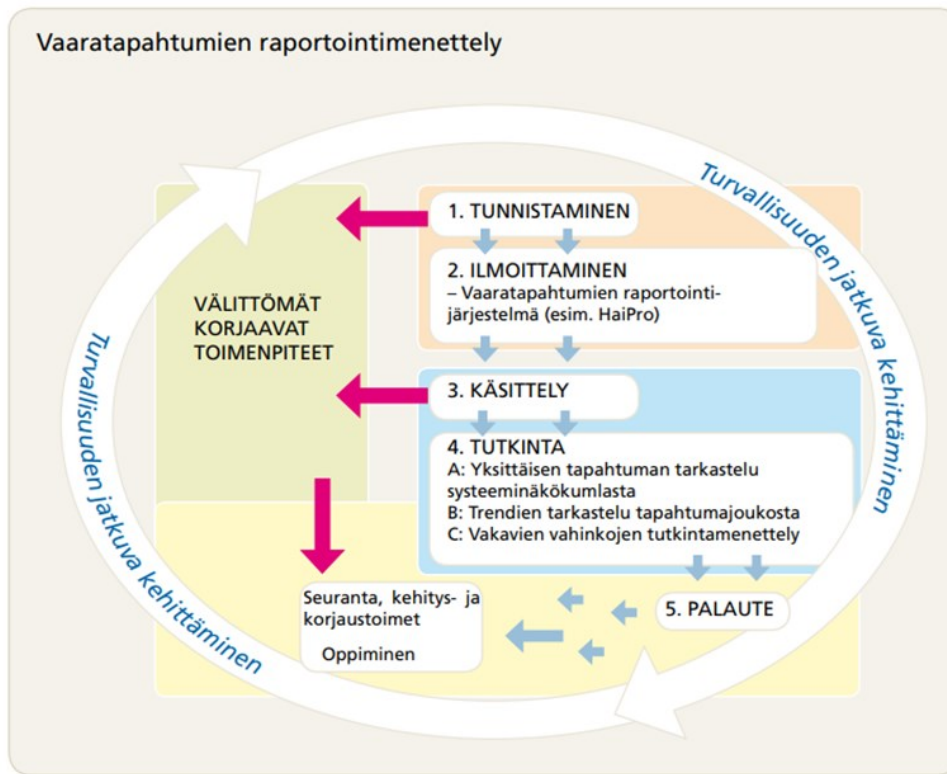
3.1.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan riskien arvioinnissa asetetun aikataulun ja vastuutuksen mukaisesti vähintään vuosittain. Pitkäjänteinen riskien arviointi osoittaa toiminnan tuloksellisuuden riskienhallinnan osalta pitkällä aikavälillä.

Hygieniaohteiden ja infektion torjunnan toteutumista seurataan yksikön vastaavan ohjaajan sekä yksikön sairaanhoitajan yhteistyönä. Riittävä ohjeistuksen ja käytännön toimien läpikäynti tukee ohjeistuksen toteutumista.

Henkilökunnan palavereissa läpikäydään säännöllisesti, miten vaara- ja haittatapahtumia raportoidaan. Raportoidut vaara- ja haittatapahtumat käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa.

Aihe perehdytetään uudelle työntekijälle osana perehdytysohjelmaa perehdytyskortin avulla. Riskien arviointi ja omavalvontasuunnitelman päivitys toteutetaan vuosittain tai oleellisten muutosten tullen, jolloin aihetta kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Henkilöstön osallistaminen prosessiin on oleellinen osa osaamisen varmistamista.



Työntekijöiden käytettävissä on erilaisia sähköisiä järjestelmiä ja sovittuja toimintatapoja poikkeamista, jotka ovat listattuna alla olevissa kuvissa:

Asia / kohde	Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa / - järjestelmä	Järjestelmän sisältö ja käsittely
Asiakas- ja potilaspalautteet	Asiakas- ja potilaspalautteet (tietosuojattu yhteys QPro)	QPro Feedback (osa HaiPro -järjestelmää). QR- koodi Paperiset palautelomakkeet	Vakiomuotoinen asiakaspalautelomake QPro:ssa . Asiakas- ja potilaspalautteiden käsittely ensisijaisesti yksikössä. Asiakaspalaute
 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (awanic.fi)
Asiakkaan, potilaan tai läheisen ilmoitus vaaratilanteesta	Hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvät puutteet tai vaaratilanteet	Asiakkaan / potilaan / läheisen vaaratilanneilmoitus (hyvaep.fi)	Hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla oleva lomake: Ilmoita vaaratilanteesta Asian käsittely ensisijaisesti yksikössä.
Epäkohta tai epäkohdan uhka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa	Epäkohtien /poikkeamien ilmoittaminen. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sote-valvontalaki 29§ (uusi velvoite, koskee kaikkia)	Vapamuotoinen kirjallinen palaute. Kirjallinen ilmoituslomake. HaiPro	Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus . Asian käsittely ensisijaisesti yksikössä, palvelu- tai vastuualueella. Tarvittaessa käsittely HVA valvonnassa ja / tai ilmoitus valvontaviranomaisille (AVI / Valvira).
Muistutus (terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain mukainen asiakkaiden / potilaiden oikeus)	Terveyden- ja sairaanhoitoon tai sosiaalihuollon laatuun tai kohteluun tyytymättömät asiakkaat / potilaat	Kirjallinen ilmoituslomake / erilliset ohjeet lähettämisestä	Hyvaep.fi : Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus (terveydenhuolto), muistutus (sosiaalihuolto)
Hyvinvointialueen sisäisten menettely- ja toimintatapojen arviointi (lakisääteinen toiminta)	Sisäinen valvonta	Webropol - kysely	Toteutetaan palvelu- ja/ tai toimialueilla vuosittain erillisen ohjeistuksen mukaan. Raportti osana toiminnan ja talouden seurantaa (tilinpäätös)
Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli	Koettu häirintä tai epäasiallinen kohtelu	M-filesissä ohjeita	Ilmoitus esihenkilölle koetusta häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta
Vakavat ja merkittävät väärinkäytösepäilyt	Vakavien väärinkäytösepäilyjen ilmoittaminen (täyttävät rikoksen tunnusmerkit)	Falcony - järjestelmä	Väärinkäytösten ilmoituskanava vakavien ja merkittävien väärinkäytösepäilyjen ilmoittamiseen (Ilmoittajansuojelulaki). Ilmoituskanava väärinkäytösepäilyistä

Lähde: Ilmoitusvelvollisuus – HYVAEP Intra

3.1.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kotitiimeillä ei ole osto- /alihankintatoimintaa.

3.1.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Valmiussuunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue kykenee vastaamaan erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Suunnitelma kattaa toimintakyvyn ylläpidon, palvelujen jatkuvuuden turvaamisen sekä väestön ja henkilöstön suojelun. Valmiussuunnitelma tulee laatia yhteistyössä kaikkien toimintayksiköiden kanssa. Suunnitelmien tulee olla selkeitä, helposti päivitettäviä ja kattavia, jotta ne tukevat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintaa kaikissa olosuhteissa. Toiminta-alueiden ja yksiköiden valmiussuunnitelmat tallennetaan ja ylläpidetään Laatuportti-järjestelmässä valmiuskortteina tai yksikkökohtaisina suunnitelmina.

Kotitiimien valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikön vastaava ohjaaja. Hän huolehtii siitä, että yksikön toiminta jatkuu häiriötilanteissa mahdollisimman normaalisti ja että työ- ja asiakasturvallisuus toteutuu kaikissa olosuhteissa. Vastaava ohjaaja vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuussuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja käytännön toimeenpanosta.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta toteutuu arjessa erityisesti seuraavien kokonaisuuksien kautta:

- uhkien ja riskien ennakointi ja hallinta (esim. henkilöstövajaus, tekniset häiriöt, asiakkaan turvallisuuteen liittyvät riskit)
- perehdytys ja selkeät työohjeet, jotka varmistavat, että henkilöstö tietää toimintatavat häiriötilanteissa
- koulutus ja harjoittelu, jotta henkilöstö osaa toimia poikkeustilanteissa
- riittävän henkilöstöresurssin varmistaminen, mukaan lukien sijaisten hankinta ja käyntien priorisointi
- toimivat varajärjestelyt teknisten järjestelmien häiriöihin

Organisaation tasolla valmius- ja jatkuvuudenhallintaa koordinoi hyvinvointialueen varautumisen koordinaattori, ja palvelualuejohtaja osallistuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisen valmiussuunnitelman laatimiseen. Yksikön valmiussuunnitelma tallennetaan Laatuporttiin valmiuskorttina ja sitä päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa esimerkiksi kehittämissäpäivissä.

Kotona asumista tukevien palveluiden vastuualueelle laaditaan yksikkökohtainen valmiussuunnitelma.

Henkilöstöressurssin jatkuvuus arjessa

Henkilöstön tarvetta seurataan ja ennakoidaan päivittäin. Poissaolojen sattuessa vastaava ohjaaja arvioi tilanteen ja tekee tarvittavat muutokset käyntijärjestelyihin. Ensisijaisesti käynti siirretään toiseen ajankohtaan tai järjestetään yksikössä sisäisesti. Tarvittaessa hankitaan sijainen Sotender-järjestelmän kautta. Käynnit priorisoidaan niin, että asiakkaan turvallisuuden kannalta välttämätön palvelu toteutuu aina.

Teknisten järjestelmien häiriötilanteet (Nursebuddy, Outlook, kalenterit)

Jos käytössä oleva asiakastyön järjestelmä (esim. Nursebuddy) tai sähköinen kalenteri ei toimi, käytetään yksikön varajärjestelyä:

Yksikössä säilytetään lukollisessa kaapissa paperinen varalistatiedosto, jossa on

- asiakkaiden nimet ja heidän vastuuohjaajansa/-avustajaparinsa
- käyntien aikataulut
- Omaisten yhteyshenkilöt/sosiaaliviranomainen
- keskeiset turvallisuustiedot

Asiakaslista päivitetään puoli vuosittain (tai muutosten tullen) ja se toimii varajärjestelmänä teknisten häiriöiden aikana.

- Työntekijät noutavat listan kaapista ja toteuttavat omille vastuasiakkailleensa käynnit sen mukaisesti. Muussa tilanteessa vastaava ohjaaja määrää asiakkaat työntekijöille.
- Kirjaukset tehdään järjestelmään heti, kun tekninen vika on korjattu.

- Jos sähköposti ei toimi, sisäinen viestintä hoidetaan puhelimitse ja tarvittaessa tekstiviestein. Vastaava ohjaaja koordinoi tilanteen ja varmistaa, että tieto kulkee kaikille työntekijöille.

Valmiussuunnitelman laatimisen yhteyshenkilö hyvinvointialueella

Juha Mäki-Rajala

Valmiussuunnittelija

Varautuminen

050 474 2219

juha.maki-rajala@hyvaep.fi

4 Omaohjautuvuussuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omaohjautuvuuden käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omaohjautuvuuteen sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omaohjautuvuuden merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Kotitiimin esihenkilö, vastaava ohjaaja on vastuussa yksikkönsä omaohjautuvuussuunnitelman mukaisesta toiminnasta. Yksikössä huolehditaan työntekijöiden perehdyttämisestä ja osaaminen varmistetaan. Vähintään vuosittain toteutetaan kehityskeskustelut sekä laaditaan koulutussuunnitelma. Omaohjautuvuuden toteutukseen ja kehittämiseen sekä päivittämiseen liittyvät asiat käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa ja jokainen työntekijä on velvollinen toteuttamaan sovittuja käytänteitä työssään. Vastaavalla ohjaajalla on työnjohto-oikeus varmistaa omaohjautuvuussuunnitelman mukaisen työskentelyn ja hänen velvollisuutensa on jatkuvasti valvoa työn turvallisuutta ja laatua.

Ajantasainen omaohjautuvuussuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja saatavilla omassa yksikössä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kotitiimin omaohjautuvuussuunnitelma on julkaisun jälkeen julkisesti nähtävillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla sekä Intrassa ja yksikön verkkokansiossa.

Omaevalvontasuunnitelmaa pidetään ajan tasalla seuraamalla yksikön toimintaa ja toiminnan muutoksia ja tekemällä tarvittavat muutokset myös omaevalvontasuunnitelmaan. Yksikön vastaavan ohjaajan vastuulla on seurata, onko omaevalvontasuunnitelma ajantasainen ja korjata tarvittaessa omaevalvontasuunnitelma vastaamaan toimintaa, yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta tulee varmistua. Se päivitetään vähintään vuosittain ja aina, kun sisältöön tulee muutoksia. Hyvinvointialueella on laadittu esihenkilön vuosikello, joka auttaa päivitysten säännöllisyyden tukemisessa.

Vähintään neljän kuukauden välein toiminnasta laaditaan omaevalvontaraportti, joka julkaistaan hyvinvointialueen kotisivuilla. Siten varmistetaan omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja havaittujen puutteiden korjaaminen.

5 Ohjaus

Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto

www.lvv.fi

Lupa- ja valvontavirasto

PL 20

13035 LVV

Työsuojelun postiosoite:

Lupa- ja valvontavirasto / Työsuojelu

PL 30

13035 LVV