

KUOPIO



Oma-avontasuunnitelma

Kotihoito
2020

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
 Vanhusten hoivapalvelut
 Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
Kuopion kaupungin kotihoidon toiminta-ajatus ja arvot	3
Kotihoidon toimintaperiaatteet	4
3 RISKINHALLINTA	6
Riskinhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja ohjeet	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
Palvelutarpeen arviointi	9
Palvelu- ja hoitosuunnitelma	10
Asiakkaan itsemääräämisoikeus	11
Asiakkaan kohtelu	13
Asiakkaan osallisuus	14
Asiakkaan oikeusturva	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	15
Ravitseminen	16
Hygieniäkäytännöt	17
Terveys- ja sairaanhoito	18
Lääkehoito	19
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
Henkilöstö	22
Toimitilat	25
Teknologiset ratkaisut	25
Terveysturvan laitteet ja tarvikkeet	29
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31
11 LÄHTEET	32

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Kuopion kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0171450-7	
Toimintayksikön nimi Vanhusten hoivapalvelut, Perusturva, Kuopion kaupunki	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Tulliportinkatu 37 E, PL 227, 70101 KUOPIO	
Palvelumuoto: Kotihoito sisältää ympärivuorokautisen kotihoidon ja kotisairaanhoidon, virtuaalikäynnit, kotitukikäynnit sekä tukipalvelut (ateriapalvelut, turvapalvelut). Kotihoidon asiakkaana ovat kuntalaiset, jotka tarvitsevat tukea ja apua päivittäisissä toiminnoissa ja joilla täyttyvät kotihoidon palvelujen myöntämisperusteet. Palvelua toteuttavat sosiaali- tai terveystieteiden tutkinnon suorittaneet työntekijät. Henkilöstö ja asiakkaat on organisoitu alueellisesti tiimeihin ja hoitorinkeihin. Kussakin tiimissä työskentelee 7-30 työntekijää. Kotihoidon tavoitteena on turvata kuntalaisille mahdollisuus asua kotona, vaikka itsenäinen arjessa selviytyminen olisikin heikentynyt.	
Kotihoidosta vastaava Alue-esimies Tiina Kallio	Puhelin 044 718 3289
Sähköposti tiina.kallio@kuopio.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Istekki ICT-palvelut, soa teknisen kokonaisuuden toteutus Sakupe henkilöstön työvaatevuokraus ja huolto Servica ateriapalvelut, siivouspalvelut, huolto- ja kiinteistöpalvelut Tilakeskus tilapalvelut Apteekit lääkkeiden annosjakelu Kuntien Tiera sähköinen ovenavaus palvelu BLC turva sähkölukkojen asennus Tunstall Oy sähköisen ovenavauksen järjestelmä (soa) 9Solutions turvalaite järjestelmän toimitus K2 turvapalveluiden hälytysten vastaanottojärjestelmä Lojer hoitosänkyjen vuokraus työergonomian perusteella Posti kuljetuspalvelut Postin Kotipalvelut kotitukikäynnit Securitas henkilöstön turvaamiseen liittyvät palvelut Stella Oy kotihoitopalvelut erikseen sovituille asiakkaille	
Palveluohjauksessa on tieto em. palveluntuottajista. Alihankintana ostettujen palvelujen toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla, mikä tarkoittaa hallinnon ja talouden tarkastuksen valvontaa.	

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
 Vanhusten hoivapalvelut
 Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kuopion kaupungin kotihoidon toiminta-ajatus ja arvot

Kuopion kaupungin kotihoito tukee palveluilla niiden kuntalaisten kotona asumista, jotka eivät selviydy itsenäisesti arjessa. Kotihoidon tarkoituksena on eri toimintakyvyn osa-alueita tukevan työtteen, ohjauksen ja neuvonnan avulla järjestää asiakkaiden tarvitsemat hoiva- ja hoitopalvelut oikea-aikaisesti sekä turvata asiakkaan arjessa selviytyminen, itsemääräämisoikeus ja osallisuus.

Kuopio 2030
Hyvän elämän pääkaupunki
 Terveyttä, elinvoimaa ja arjen rikkautta



Lupa tehdä toisin.

Kotihoidossa Kuopion kaupungin strateginen tavoite tarkoittaa: **“Rohkaistu, innostu, kokeile ketterästi”**

Kuopion kaupungin kotihoidossa tehdään pitkäjänteistä kehittämistä, ketterää kokeilua ja avointa mieltä. Kehittämislle luodaan innostava ilmapiiri. Rohkaistaan toisia ja kuullaan heidän ideoitaan sekä pyritään toteuttamaan niitä. Sitoutetaan ja mahdollistetaan osallistuminen erilaisiin hankkeisiin. Jaetaan hyviä toimintatapoja muihin yksiköihin.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Uudistuva Kuopio - Kuopiossa tehdään yhdessä, innokkaasti.

Kotihoidossa Kuopion kaupungin strateginen tavoite tarkoittaa:

”Asiakas on työnantajamme, ja olen vahva osaaja”

Kotihoidossa tehdään asioita yhdessä: Henkilöstöllä on velvollisuus ylläpitää ammattitaitoa ja osallistua koulutuksiin. Meidän tulee tarjota asiakkaille ammattitaitoista ja laadukasta palvelua.

Hyvin voiva Kuopio – varhainen tuki.

Kotihoidossa Kuopion kaupungin strateginen tavoite tarkoittaa:

”Hyvinvointi kuuluu kaikille, asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntija”

Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu asiakkaan omaan hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Asiakas on itse määrittelemässä tavoitteita, ja häntä kuullaan asiassa.

Uudistuva Kuopio – kyvykäs ja innostuva henkilöstö.

Kotihoidossa Kuopion kaupungin strateginen tavoite tarkoittaa:

”Osallistumalla vaikutamme ja uudistumme”

Kotihoidon uudistuminen ja imagon nostaminen. Sähköisen perehdyttämisen hyödyntäminen, lisääminen ja kehittäminen. Asiakastyö ja työvuorosunnittelu tehdään yhteisöllisesti.

Kotihoidon toimintaperiaatteet

Kotihoidon palveluita toteutetaan niin, että ne tukevat asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Kuntoutumista edistävät ja ylläpitävät palvelut ja toimintakäytännöt ovat ensisijaisia.

Kotihoidon palvelut ovat laadukkaita ja asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Kotihoidon asiakas saa hyvää, hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittavaa kohtelua.

Kotihoidon asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti riippumatta siitä missä hän asuu ja saa palvelua.

Kotihoidon asiakkaan palveluntarve määritellään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kotihoidon asiakasta koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan etu ja mielipide. Asiakasta osallistetaan ja

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

kuullaan ottaen huomioon hänen voimavaransa sekä perheen ja läheisten näkemykset ja mahdollisuudet.

Kotihoidon palvelu aloitetaan määräaikaisella kuntouttavalla arviointijaksolla (ARVI). Asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja palvelua järjestetään sen mukaisesti. Asiakas saa hänelle suunnitellun hoito-, ja palvelusuunnitelman mukaisen palvelun, ja siihen määritetyn ajan. Asiakkaalle suunniteltua palveluaikaa seurataan säännöllisesti.

Kotihoidon asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu virtuaalisista kotikäynneistä, kotihoidon käynneistä sekä virtuaalikotikäyntien ja kotihoidon yhdistämisestä. Lisäksi palvelukokonaisuuteen kuuluvat kotihoidon tukipalvelut; ateriapalvelut, turvapalvelut sekä kotitukikäynnit.

Virtuaalikotihoidon kotikäynnin aikana asiakas saa videokuvan välityksellä henkilökohtaista ohjausta, tukea ja neuvontaa. Virtuaalikotihoidon onnistuminen edellyttää, että asiakas on virtuaalikäynnin aikana sovitussa paikassa ja hän oppii tablettitietokoneen käytön. Palvelu voi olla esimerkiksi ohjaus tai seuranta insuliinin pistämisessä, lääkkeidenotossa, ruokailussa tai liikkumiseen liittyvissä asioissa.

Kotihoidon kotikäynnit sisältävät hoitoon ja hoivaan liittyviä tehtäviä, joiden tarkoituksena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä kotona.

Kotihoidon tukikäynnit täydentävät kotihoidon palvelukokonaisuutta sekä parantavat kotihoitopalvelujen saatavuutta erityisesti maaseutualueella. Kotihoidon tukikäynnit ovat osa kotihoidon palvelua, jossa Kuopion kaupungin kotihoito on päävastuussa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumisesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa edellyttävistä työtehtävistä. Kotihoidon tukikäynneillä tuetaan asiakasta arjessa selviytymisessä, kuten pukeutumisessa, pienissä pesuissa ja ruokailussa.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja ohjeet

Riskienhallinta on tärkeä osa laatua ja strategista riskienhallintaa. Se koskee sekä henkilöstöä että asiakkaita. Riskien ennaltaehkäisy ja tunnistaminen on olennainen osa lakisääteistä ([Työturvallisuuslaki 738/2002](#)) työsuojelua. Asiakastyössä korostuu asiakasturvallisuuden ennakointi.

Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

1. Vaaratilanteen tunnistaminen
2. Ilmoittaminen
3. Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi
4. Päätöksenteko jatkotoimista
5. Seuranta ja arviointi

Riskejä kartoitetaan ja tunnistetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, sisäisen valvonnan ja seurannan sekä työn haittojen ja vaarojen arvioinnin ja pelastussuunnitelmien avulla. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (esimerkiksi helle, vesiepidemia tai myrsky). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

Asiakasta koskeneesta vaaratapahtumasta tehdään HaiPro-ilmoitus.

Kuopion kaupungilla toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden työryhmä, jonka puheenjohtaja on ylihoitaja. Työryhmä kokoontuu 2-4 kertaa vuodessa ja kotihoidon edustajana työryhmässä on alue-esimies. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta tehdään työyksiköittäin puolivuositain.

Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Työnantajan velvollisuus ja vastuu on päättää tunnistettujen vaarojen ja haittojen poistamiseksi tai vähentämiseksi tehtävistä toimenpiteistä. Kuopion kaupungissa työn haittojen ja vaarojen arviointi tehdään työturvallisuusjohtamisjärjestelmä WPro-sovelluksella. Uuden työntekijän perehtyminen työturvallisuuteen on tärkeä riskienhallintaan liittyvä osa-alue. Perehdytysvastuu on yksikön esimiehellä uuden työntekijän tullessa kotihoitoon. Kotihoidossa on käytössä perehdytyksen osalta sähköinen perehdytysohjelma.

Kotihoidon työyksiköissä työn haittojen ja vaarojen riskiarviointi dokumentoidaan Wpro-järjestelmään vähintään kerran vuodessa.

[Kuopion kaupungin riskienhallintaoppaassa](#) on yhteisiä kuvattu kaupungin yhteisiä linjauksia riskienhallintaan liittyen (päivitettävänä).

Liitteet: [Neulanpistotapaturma ohje](#)

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Riskien tunnistaminen

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa alueesimiehen johdolla. Henkilöstö, tiimin työhyvinvointipari ja palveluesimies osallistuvat tiimien riskien kartoittamiseen yhdessä työsuojelun toimijoiden kanssa. Yksiköittäin kartoitetaan myös työn vaara- ja uhkatekijät vähintään kahden vuoden välein. Kotihoidossa tehdään yksikkökohtaiset riskiarvioinnit WPro-järjestelmään vuosittain. Esimies vastaa jokaisen tiimin riskikartoituksen ajantasaisuudesta ja vuosittaisesta päivittämisestä WPro-järjestelmässä yhdessä työhyvintointiparien kanssa.

Henkilökunnalle sattuneista tapahtumista ja läheltä piti- tilanteista täytetään WPro-ilmoitus. Tieto menee työsuojeluorganisaatioon, joka seuraa syntyneitä vaaratapah- tumatilastoja ja pyrkii asiantuntijana kehittämään niihin ratkaisuja yhdessä yksiköiden kanssa. Riskinhallintaan kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Pelastussuunnitelmat laaditaan työyksikkökohtaisiksi ja ne ovat osa kiinteistön suunnitelmaa. Henkilökunta osallistuu Pelastuslaitoksen järjestämään turvakorttikoulutukseen ja kertaan turvakorttikoulutuksen osaamisensa viiden vuoden välein. AVEKKI toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin – koulutukseen osallistutaan vähintään kolmen vuoden välein tai tiheämmin, mikäli yksikössä on erityistä tarvetta koulutuksen tiiviimmälle käymiselle. Työyksikön palveluesimies vastaa yhdessä henkilöstön kanssa siitä, että henkilöstön turvakorttikoulutukset päivityksineen ja AVEKKI-koulutus on käyty.

Tietosuojariskien vähentämiseksi henkilöstön on suoritettava vuosittain tietoturva- testi Navisec ja esimies tarkastaa suoritukset vuosittain. Asiakkaan tietojen käsitte- lyyn työyhteisössä turvataan mm. käyttämällä salattua sähköpostia, säilyttämällä tie- toja lukituksen takana ja huolehtimalla asiakirjojen poistamisesta turvallisella tavalla.

Poikkeusolojen varalle on laadittu kaupunkitasoinen valmiussuunnitelma.

Kantakaupungin alueella henkilöstöllä on mahdollisuus ottaa yhteyttä hätätilanteissa Securitas – vartiointipalveluun. Vaaratilanteet asiakastyössä pyritään arvioimaan ja ennakoimaan ja näissä tilanteissa vartija turvaa suunnitellusti kotihoidon työntekijän turvallisuutta asiakaskohteessa. Jos mahdollisuutta vartijan käyttöön ei ole, riskialttiit asiakaskäynnit suoritetaan parityönä.

Henkilöstön toiminta epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esiintuomi- seen

HaiPro- potilasturvallisuusilmoitus ja WPro- työturvallisuusilmoitukset [tehdään tämän linkin kautta](#). HaiPro-ilmoituksen lisäksi tehdään asiakasta koskeneesta vaaratapah- tumasta kirjaus myös asiakastietojärjestelmä Pegasokseen. Asiasta tiedotetaan asia- kasta tai hänen läheistään. Asiakaspalautteet sekä itse havaitut epäkohdat välitetään

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

lähiesimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Työyksikössä on käytössä [Hyvä käytös kuuluu kaikille](#) - ohje, jonka mukaan toimitaan epäasiallisen kohtelun, häirinnän, syrjinnän ja työsyrynnän ehkäisemiseksi sekä poistamiseksi työpaikoilta. Epäasiallisesta käyttäytymisestä voidaan ilmoittaa joko suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle tai hänen esimiehelleen ja / tai työsuojeluvaltuutetulle.

Epäkohtailmoituksissa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia **asiakkaan** sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kuopion kaupungin asiakkaisiin kohdistuvista uhkista on henkilökunnan ilmoittamista varten e-lomake <https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/3705/lomake.html>, jolla ilmoitus tehdään. Lomakkeessa on lisätietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja lomakkeen käsittelystä.

Riskien käsitteleminen

Esimes käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Asiakkaita ja omaisia informoidaan korvattavien seurauksien osalta korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi

Potilasturvallisuus ja työturvallisuusilmoitukset tulevat lähiesimiehille sähköposti ilmoituksella. Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään tiimikokouksissa.

Epäkohtailmoituksissa ilmoitus tallennetaan D360 järjestelmään ja kirjaamo välittää tulleen ilmoituksen tiedoksi palvelualueelle. Ilmoituksen kohteena olevan yksikön lähiesimies käsittelee ilmoituksen. Käsittelyaika on kolme (3) viikkoa tai tarvittaessa viipymättä. Toimenpiteen hyväksyy palvelupäällikkö tai kotihoidon alue-esimies. Käsittelyt annetaan aina tiedoksi kuntoutusjohtajalle. Ilmoituksesta ei anneta kirjallista vastinetta, vaan asia käsitellään keskustellen ilmoituksen tehneen kanssa.

Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Esimiehen toimesta läpikäydään ja käsitellään saapuneet ilmoitukset säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tavoitteena on ehkäistä samankaltaisten tilanteiden toistuminen.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**Omavalvontasuunnitteluun osallistuneet henkilöt:**

Tiina Kallio, kotihoidon alue-esimies
Hannele Häkkinen, palveluesimies
Tuomo Roivainen, palveluesimies
Enna Talvasto, sairaanhoitaja
Sirpa Mononen, sairaanhoitaja
Tiina Paulus, sairaanhoitaja
Mari Huohvanainen, lähihoitaja
Pia Decrette, lähihoitaja
Anne Tuovinen, ravitsemussuunnittelija
Pauliina Kämäräinen, projektipäällikkö
Suvi Tikkanen, turvapalveluiden sovellusasiantuntija
Ulla Kauppinen-Kymäläinen, kehittämisasiantuntija

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt yhteystietoineen:

Tiina Kallio, alue-esimies, tiina.kallio@kuopio.fi puh. 044 718 3289 ja Kaija Kokkonen, kotihoidon päällikkö, kaija.anneli.kokkonen@kuopio.fi puh. 044 718 6407
Kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivittämisestä huolehditaan vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma julkinen ja nähtävillä Kuopion kaupungin intrassa, Kuopion kaupungin kotisivuilla <https://www.kuopio.fi/fi/kotihoito> ja kotihoito-toimipisteiden ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**Palvelutarpeen arviointi****Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi ja mittareiden käyttö**

Palvelutarpeen arviointiprosessi alkaa yhteydenotolla palveluohjaukseen. Kuntalainen, jolla ei ole aikaisempia kotihoidon palveluja tai hänen läheisensä, ottaa yhteyttä vanhusten palveluohjauksen puhelinohjaukseen. Jo palvelujen piirissä olevan asiakkaan palvelun muutoksen prosessin aloittaa kotihoidon sairaanhoitaja tai palveluohjauksen palveluohjaaja. Palvelutarpeen arvion tekee palveluohjaaja, kotihoidon sairaanhoitaja tai kotisairaalan henkilöstö yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa on lähtökohtana asiakkaan kokema tuen ja palvelun tarve. Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan fyysisiin, psyykkisiin, kognitiivisiin sekä sosiaalisiin tarpeisiin, joiden perusteella asiakkaalle räätälöidään yksilöllisiin tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuus kotiin. Arvioinnin määrittämisen tukena voidaan

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

käyttää toimintakykymittareita (esimerkiksi RAVA, FRAT, MMSE, Asiakaskortti (AKO), ADCS-ADL, GDS-15). Näiden lisäksi moniammatillisen yhteistyön hyödyntäminen palvelukokonaisuutta suunniteltaessa on tärkeää. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Päätös palvelujen myöntämisestä tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella perusturva ja terveydenhuolto lautakunnan hyväksymien palvelujen myöntämisperusteiden mukaisesti. Päätöksen tekee palveluohjauksen viranhaltija. Kuopion kaupungin [kotihoiton myöntämisperusteet](#) on esitelty kaupungin internet sivuilla.

Kotihoiton järjestämästä palvelusta ja sen sisällöstä tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma ja palvelutarpeen arvioinnin sisältö kirjataan Alue Pegasokseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa ylläpidetään ja arkistoidaan Alue Pegasos –potilas- ja asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan luona palvelu- ja hoitosuunnitelma säilytetään asiakkaan kotihoitokansiossa.

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä palvelutarpeen arvioinnissa

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Myös omaisten mahdollisuutta osallistua hoitoon kartoitetaan ja tuetaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma**Palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta ja toteutumisen seuranta**

Kotihoiton palvelu aloitetaan määräaikaisella, korkeintaan 6 viikkoa kestäväällä, kuntouttavalla arviointijaksolla (ARVI). Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä asiakkaan itse asettamat tavoitteet kuntouttavalle arviointijaksolle määritetään yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa, siinä pyritään ottamaan huomioon myös asiakkaan toiveet. Kotihoiton tavoitteena on auttaa asiakasta selviytymään kotona riippumatta siitä, onko avuntarve väliaikainen vai pysyvä. Hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja haasteet kotona selviytymisessä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tilanteen muuttuessa tai asiakkaan siirryttäessä kotihoiton säännölliseksi asiakkaaksi aina yhdessä asiakkaan kanssa. ja tämän jälkeen tarvittaessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkastetaan puolen vuoden välein.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Hoitosuunnitelma ja asiakaskortti (AKO) päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kolmen kuukauden välein väliarvioinnin yhteydessä. Tiimin sairaanhoitaja ja palveluesimies seuraavat ja vastaavat säännöllisen kotihoidon asiakastuntien ja palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumisesta AluePegasos- potilastietojärjestelmän ja toiminnanohjausjärjestelmä Fastroi Hilkan kautta tarvittaessa, vähintään kerran kuukaudessa. Palveluesimies puuttuu poikkeamiin viipymättä. Hoivan johto seuraa johdon raportissa palvelu- ja hoitosuunnitelman tunnuslukuja kuukausittain.

Asiakkaan palvelun toteuttaa asuinalueen hoitorinki ja asiakkaalle on nimetty hoitoringissä työskentelevä omahoitaja (lähi-, perus- tai kodinhoitaja). Sairaanhoitaja tekee muutokset palvelu- ja hoitosuunnitelmaan AluePegasoksessa ja omahoitaja toteuttaa toimintakykymittareiden päivittämisen. Tiedot palvelu- ja hoitosuunnitelmasta siirtyy toiminnanohjausjärjestelmään (Fastroi Hilka), mistä työntekijät näkevät päivän työt ja mahdolliset muutokset. Sairaanhoitaja ja tiimin lähihoitajat optimoivat aikataulut palvelu- ja hoitosuunnitelmissa ja palveluesimies hyväksyy lopullisen palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Henkilökunta saa säännöllisesti tietojärjestelmiin liittyvää perehdytystä, käyttöön liittyvää tukea ja ohjausta yksikön nimetyltä vastuukäyttäjältä, jotka voivat tarvittaessa konsultoida sovellusasantuntijoita. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdyvät kaupungintoimintatapoihin perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus**Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus perustuu perus- ja ihmisoikeuksiin. Perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain erityisin laissa säädetyin perustein.

Itsemääräämisoikeus koskee kaikkia ihmisiä ja ulottuu myös jokapäiväisiin toimiin. Itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan tarkoita oikeutta tehdä ihan mitä vain.

Rajoittamista koskevaa lainsäädäntöä esimerkiksi mielenterveyslaissa, päihdehuolto-laissa ja Kehitysvammalaissa. Iäkkään henkilön hoidossa käytettävien rajoitteiden tulisi perustua johonkin edellä mainituista säännöksistä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen edellyttää aina erillistä lainsäädäntöä. Rajoitustoimenpiteille on oltava aina laissa säädetty peruste. Kotihoidon asiakkaiden hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä tulee keskustella sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Kotihoidossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan yllä mainitussa lainsäädännössä määritellyin perustein silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet ovat toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Jos rajoittamispäätös tehdään, sen tarpeellisuutta on arvioitava päivittäin ja siitä on tehtävä kirjaukset ohjeiden mukaisesti.

Kuopion kaupunki on listannut [asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista](#). Tilanteen vaatiessa, listaus käydään soveltuvin osin asiakkaan kanssa läpi. Näin voidaan esimerkiksi pyrkiä vähentämään asiakkaan haitallista käyttäytymistä kuten tupakointia hoitokäynnin aikana tai rajoittamaan tilapäisesti asiakkaan runsasta alkoholin käyttöä. Tämän tyyppiset rajoitustoimenpiteet perustuvat aina asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan liikkumista rajoittavista toimenpiteistä, rajoittamisen päätöksen tekee aina lääkäri ja tämä kirjataan asiakkaan potilastietoihin sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Päätöksestä tulee käydä ilmi rajoittamisen syy sekä rajoittamistoimenpiteen kesto aika. Asetettua rajoitetta arvioidaan vähintään 3 kuukauden välein.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen kotihoidossa

Kotihoidon asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukee, kun hän on tasavertainen toimija ja osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta kuullaan, hänen mielipiteensä ja tahtonsa selvitetään ja kirjataan

Omaisten tehtävänä ei ole antaa suostumusta hoidolle, vaan selvittää, mikä vastaisi parhaiten hoidettavan henkilön omaa tahtoa.

Kotihoidossa käytettäviin rajoitteisiin tulee suhtautua hyvin kriittisesti. Henkilön asuessa yksin ei hoitohenkilökunta lähtökohtaisesti voi esimerkiksi käyttää liikkumista estäviä rajoitteita. Jos kotihoidossa joudutaan toistuvasti rajoittamaan, tulee tällöin arvioida sitä, onko kotipalvelu enää tällöin oikea palvelu

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (2017, s. 13) iäkkäillä ihmisillä pitää olla iästä ja toimintakyvystä riippumatta mahdollisuus elää hyvää elämää. Kyse on laajasti hyvän elämän edistämisestä eli elämänlaadun, itsemääräämisoikeuden ja toimivan arjen turvaamisesta.

Kotihoidossa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisensa itseään koskevan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa, päivittämisessä sekä sopivien ja riittävien palvelujen valinnassa. Itsemääräämisoikeuden kannalta on tärkeää, että jokainen uusi asiakas ottaisi kantaa hoitoaan koskeviin asioihin heti asiakassuhteen alusta alkaen sekä mahdollisiin tuleviin itsemääräämisoikeuden rajoittamiskeinoihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kotihoito suosittelee asiakkailleen hoitotahdon kirjaamista sekä edunvalvontavaltuutuksen laatimista, joilla voidaan vahvistaa itsemääräämisoikeutta myös sellaisessa tilanteessa, jossa ei syystä tai toisesta pysty enää itseään ilmaisemaan.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Edunvalvontaan liittyvissä ohjeissa tuetaan omaisia ja asiakkaita tutustumaan digi- ja väestötietoviraston (entinen maistraatti) sivuihin: <https://dvv.fi/holhous>

Kotihoidon asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukee, kun hän saa olla tasavertaisena toimijana ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta kuunnellaan, hänen mielipiteensä huomioidaan ja hänelle kerrotaan olemassa olevista vaihtoehdoista. Asiakasta tuetaan oman arkensa aktiiviseksi toimijaksi, osallistuen omien voimavarojen ja kykyjen mukaan. Asiakkaan ilmaisema hoitotahto kirjataan hoitosuunnitelmaan. Hoitotahtoa kirjattaessa käytetään kaupungin pohjaa: [Hoitotahto, Kuopion kaupungin lomake](#)

Kotihoidon asiakkaat viettävät suurimman osan ajastaan kotona ja koti on jokapäiväisen toiminnan fyysinen tila toimia. Asiakkaan tasavertaista toimijuutta tuetaan niin, että hänellä on mahdollisuus osallistua omien kykyjen ja voimavarojen mukaan oman arjen toimintaan sekä itseään koskeviin päätöksiin. Asiakkaiden erilaiset toiveet, tarpeet ja toimintakyky vaikuttavat siihen, kuinka paljon hän pystyy toimimaan erilaisissa tilanteissa. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa liikkeelle lähtemistä asiakkaan tarpeista ja toiveista. Asiakas osallistuu voimavarojensa ja edellytyksiensä mukaisesti. Hänellä on mahdollisuus osallistua asioiden suunnittelemiseen ja toteuttamiseen, jolloin itsemääräämisoikeus pääsee toteutumaan ja hän pystyy vaikuttamaan asioihinsa.

Asiakkaan osallisuus tulee näkyväksi heti ARVI- kuntouttavan arviointijakson aikana, kun kirjaaminen ja hoito- ja palvelusuunnitelma perustuvat asiakkaan itse määrittämiin tavoitteisiin.

Linkki: <https://www.kuopio.fi/asiakkaan-oikeudet>

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 § mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapauden ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia.

Jos asiakkaan kohtelussa ilmenee epäasiallisuutta, tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Tilanne käsitellään osapuolten kesken ja asiat kirjataan ylös. Tarvittaessa esimies ryhtyy kaupungin sisäisten ohjeiden perusteella työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Haittatapahtumista ja vaaratilanteista asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tehdä Kuopion kaupungin internet sivuilla [eHaiPro-ilmoituksen](#) ja vastineen halutessaan pyydetään jättämään ilmoittajan yhteystiedot. Ilmoitukset ohjautuvat palvelualueen ylihoitajalle, joka välittää ne yksikköihin käsiteltäväksi.

Asiakkaan osallisuus**Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Vuosittain kerättävän asiakaspalautteen kautta kotihoidon asiakkaat ja omaiset nostavat esiin kotihoidosta niitä asioita ja tilanteita, joissa kotihoidon toiminnan osalta toivovat tapahtuvan kehitystä. Näitä ovat mm. hoitajien vaihtuvuus ja heidän kokema yksinäisyys.

Asiakkaiden ja omaisten antama suora palaute hoidon laadusta ja hoivasta tai muistutuksien kautta toimintaan kohdistuva kritiikki käsitellään yksiköissä ja otetaan huomioon kotihoidon kehittämisessä ja esim koulutustarpeissa.

Kuopion kaupungin omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavissa asiakkaille ja omaisille. Kotihoidossa olevien, eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakas- ja turvallisuuden sekä omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakas voi hakea muutosta kotihoidon palveluja koskeviin päätöksiin oikaisuvaatimuksella sosiaalilautakunnalta ja sen jälkeen valituksella hallinto-oikeudelta. Viimeinen valitusaste on korkein hallinto-oikeus. Palveluiden myöntämisestä tai niihin liittyvien maksupäätösten liitteenä on muutoksenhakuohje, jossa kerrotaan mm. muutoksenhaku-aika ja osoite, johon oikaisuvaatimus tai valitus lähetetään.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle [muistutuslomakkeella](#) tai vapaamuotoisesti. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.

Kotihoidon palveluihin kohdistuva muistutus ohjataan aina ensimmäiseksi perusturvan ja terveydenhuoltopalvelujen kirjaamoon. Kirjaamo siirtää muistutuksen D360 –asianhallintajärjestelmään selvityksen, vastineen ja päätöksen tekoa varten.

Kotihoidon palveluihin kohdistuvan muistutuksen vastaanottajana toimii vanhuspalvelujen asiakkuusjohtaja, joka ohjaa sen käsiteltäväksi kotihoidon päällikölle, joka

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

selvittää muistutukseen johtaneita tilanteita alue-esimiehen, palveluesimiesten sekä asiaan osallisena olleiden henkilöiden kanssa.

Alue-esimies laatii kirjallisen selvityksen työntekijöiden ja palveluesimiehen kirjallisten tapahtumakuvausten perusteella. Kotihoidon päällikkö tekee kuvauksesta vastineen. Kuntoutusjohtaja antaa muistutuksen tekijälle vastauksen em. asiakirjojen perusteella. Vastaus muistutukseen annetaan kohtuullisessa ajassa (yleensä 1-4 viikkoa) sen tekemisestä. Vastaukseen ei voi hakea muutosta.

Muistutuksen tekeminen ei poista asiakkaalta oikeutta kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille, vaan hän voi tehdä hallintokantelun esimerkiksi aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle silloin, jos hän kokee viranomaisen menetelleen toimessaan virheellisesti.

Sosiaaliasiamies: Antero Nissinen, puhelin 044 7183308, sähköposti: sosiaaliasiamies@kuopio.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, toimii tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä sekä toimii muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamies seuraa myös palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvityksen kaupunginhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen tarjoamat palvelut ovat maksuttomia.

Muistutus, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutus ja siihen annettu vastaus käsitellään ao. yksikön työpaikkakokouksessa, jotta vastaavissa tilanteissa voidaan toimia paremmin laatuun ja asiakkaan kohteluun liittyvissä tilanteissa. Muistutuksista tulevaa tietoa hyödynnetään kotihoidon palveluiden ja toimintojen edelleen kehittämisessä. Tieto asiakkaiden tekemien muistutusten sisällöstä ja mahdollisista toimenpiteistä menee esimiehelle. Muistutusten määriä seurataan puolivuosittain. Muistutus on asiakaspalautetta, minkä perusteella muutetaan toimintaa, mikäli tarpeellista.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Toiminta perustuu asiakkaan palveluntarpeen ja toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin asiakkaan ovat voimavarat huomioiden. Asiakkaan ja/tai tämän omaisen kanssa laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kuopion kaupungin kotihoidossa on käytössä arkea aktivoiva kuntoutumissuunnitelma, joka perustuu asiakkaan asetta-

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

miin tavoitteisiin. Asiakkaan luona tehdään terveyttä edistävää ja kuntouttavaa hoitotyötä, joka tarkoittaa, että asioita ei tehdä asiakkaan puolesta vaan hänen annetaan itse suoriutua siitä mihin hänen voimavaransa riittävät.

Asiakas saa henkilökohtaisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaansa perustuvan hoidon ja hoivan sekä ohjausta, neuvontaa, tukea ja apua päivittäisissä toiminnoissaan. Hänelle turvataan mahdollisuus osallistua toimintakykynsä mukaan jokapäiväisiin askareisiin, kodinhoitoon, yhteisölliseen toimintaan (esim. päivätoiminta) ja harrastuksiin.

Niille asiakkaille, joilla arvion mukaan toimintakyky on alentunut siten, että se on uhka kotona pärjäämiselle ja kotona asumiselle jatkossa, käynnistetään hoitavan ammattihenkilöstön näkemyksen perusteella toimintakyvyn edistämäksi Aktiivisen arjen tukijakso (AATU- jakso)

Ravitsemus

Kotihoidon palveluihin kuuluu ravitsemuksesta huolehtiminen ja seuranta. Ravitsemustila arvioidaan MNA mittarilla asiakkuuden alkaessa 2 viikon kuluessa ja jatkossa ½ vuoden välein ja paino mitataan säännöllisesti ensisijaisesti asiakkaan omalla vaa'alla 1x kk.

Ravitsemustilan arvioinnin tulos sekä suunnitelma hyvän ravitsemuksen turvaamiseksi kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä toimintakyky mittaristoon. Jos asiakkaalla todetaan havaintojen ja mittausten perusteella vajaaravitsemusriski tai vajaaravitsemustila, toimitaan ravitsemuskehittämisyhmän tekemän toiminta ohjeen mukaan.

Kuopion kaupungin sisäisestä intrasta löytyvät [ravitsemukseen liittyvät ohjeet](#).

Kotihoidon hoitajien päivittäiseen työnkuvaan kuuluu monipuolisen ravinnon saannin turvaaminen:

- päivittäisen aterioinnin ja nesteen saannin turvaaminen (aamupala, lounas, välipalat, päivällinen ja iltapala)
- asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen mukaan avustetaan aterioiden valmisteluissa ja esillepanossa ja tarvittaessa avustetaan ruokailussa
- päivittäinen ruokailun suunnittelu, seuranta ja arviointi (esim. ruokahalun seuranta, riittävän energia/ proteiinimäärän toteutuminen päivittäisessä ruokailussa) sekä kirjataan huomiot hoitokertomukseen.
- ateriapalveluun ohjaaminen ja ateriatilauksessa avustaminen
- ohjaaminen kauppapalveluun ja kauppatilausten tekemisessä avustaminen
- asiakkaan ravitsemukseen liittyvä yhteistyö omaisten kanssa.
-

Asiakkaan paastoajan pidentyessä yli 11h vastataan kotihoidon aikaoptimoinnilla kotihoidon käynnit niin, että paasto aika ei pääsisi ylittymään.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Hygieniakäytännöt

Kotihoidossa noudatetaan THL:n valtakunnallista ohjeistusta hygieniasta ja infektio-
taudeista ([Linkki THL:n ohjeistus](#)). Ohjeet mm. ESBL, MRSA, VRE jne. tilanteisiin.
Hygieniaohjeet- ja käytännöt kuuluvat kotihoidon perehdytysohjelmaan. Hygieniaoh-
jeita ylläpitää ja päivittää alueella nimetty tartuntatautihoitaja. Infektioiden ehkäisyyn
kiinnitetään huomiota, tartunnan saaneiden asiakkaiden vointia seurataan, informoi-
daan voinnissa tapahtuvista muutoksista eteenpäin (tiimi, alueen sh/yhteyspisteen
sh ja mahdollisesti omaiset) sekä kirjataan tiedot AluePegasos potilastietojärjestel-
mään. Konsultaatioapua saa KYS Yliopistollisen sairaalan Infektioyksikön hygieniahoi-
tajalta sekä infektio lääkäreiltä.

Asiakastyö tapahtuu kodeissa, joissa järjestelyt tapahtuvat asiakkaan ehdoilla. Koti-
hoidossa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöjä, joita ovat [hyvä käsihygie-
nia](#), [asianmukainen suojaintenkäyttö](#), oikeat toimintatavat, työskentely aseptisesti ja
turvallisesti, [pisto- ja viiltovahinkojen ennalta ehkäisy](#) sekä [yskimishygieniasta huo-
lehtiminen](#). Sormuksia, rannerenkaita, kelloja ja rakennekynsiä ei tule käyttää asia-
kastyössä, koska ne hankaloittavat tai estävät laadukkaan käsihygienian toteutumise-
n. Kotihoidossa työntekijöillä on käytössä suojakäsineet, kertakäyttöiset kengän-
suojat sekä henkilökohtaiset käsidesinfektio-aineet.

Kotihoidossa on käytössä asiakaskohtaiset Safe Remover insuliinikynäneulan poista-
jat. Työntekijöillä on mukana kuljetettavat särmäisjäteastiat, joihin käytetyt neulat
laitetaan ja toimitetaan edelleen hävitettäväksi riskijätteen käsittelyn mukaisesti.
Asiakastyössä käytetään suojavaatteena t-paita ja liivi. Muu vaatetus omaa. Työvaa-
tetukseen liittyvä ohjeistus on päivitettävänä.

Hoitotyössä noudatetaan perusturvan ja terveydenhuollon hygieniaohjeita, jotka löy-
tyvät sekä [vanhan sisäisen intran](#) että [uuden intran](#) kautta.

Tartuntataudit

Tartuntataudit ja tartuntatauteja aiheuttavat mikrobilöydökset on jaettu tartuntataui-
tien ilmoittamista ja torjuntaa varten tartuntatautiasetuksessa kolmeen luokkaan:

- 1) [yleisvaaralliset tartuntataudit](#)
- 2) [valvottavat tartuntataudit](#) ja
- 3) [muut rekisteröitävät mikrobilöydökset](#).

Lisätietoa: Infektiotaudit, THL Tartuntatautilaki (1227/2016).

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Terveyden- ja sairaanhoito

Kansanterveyslain (66/1972) mukaan kotisairaanhoito antaa palveluja niille kotona asuville, jotka tarvitsevat apua sairautensa tai vammansa johdosta. Valvottu kotisairaanhoito perustuu hoitosuunnitelmaan ja on säännöllistä, kotona tapahtuvaa lääkärin valvontaan perustuvaa hoitoa. Lääkäri tapaa jokaisen asiakkaan vähintään kerran vuodessa, vuositarkastuksen yhteydessä ja muuten tarpeen mukaan.

Kiireetön ja kiireellinen terveydenhoito: Lääkäripalvelut tuottaa Kuopion kaupunki. Lääkäri käy tiimissä ennakkoon sovitun aikataulun mukaisesti ja muina päivinä lääkäri on tavoitettavissa arkisin klo 8-16 puhelimitse tai AluePegasos-viestillä.

Uusilla kanta-Kuopion alueella asuvilla asiakkailla ARVI-jakson aikana toteutetaan kotikäynti asiakkaan tarpeen mukaisesti. Maaseutualueilla kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelut hoitavat vastaanottojen lääkärit virkatyönsä ohessa, eivätkä kotikäynnit ole poikkeustilanteita lukuun ottamatta mahdollisia.

Muina aikoina konsultoidaan Harjulan päivystävää lääkäriä klo 15-22. Mikäli asiakas sairastuu äkillisesti, klo 15-22, mutta tilanne ei vaadi välitöntä sairaalahoitoa, hoitajat voivat konsultoida välittömästi SOTE-TIKEN (sosiaali- ja terveyskeskuspalvelujen tilannekeskus) yhteyspisteen sairaanhoitajaa. Asiakkaan lähtiessä päivystykseen laitetaan hänen mukaansa hoitokansio, jossa on tiedot käytössä olevista lääkkeistä, tiedot sairauksista sekä mahdollisimman tarkat tiedot sairaalaan lähettämiseen johtuvista syistä ja toimintakyvystä.

Vaativissa sairaanhoidollisissa tilanteissa, kuten iv-lääkehoidoissa ja saattohoidon kipulääkityksessä on tarvittaessa käytettävissä kotisairaalan palvelut.

Laboratoriopalvelut: Laboratoriokokeisiin asiakkaat ohjataan omien voimavarojensa mukaisesti joko hakeutumaan Islabin näytteenottopisteisiin tai tarvittaessa ne otetaan hoitajien toimesta. Röntgentutkimukset tehdään lääkärin läheteellä Harjulan sairaalan, pääterveysaseman tai Juankosken röntgenissä.

Suun terveys: Suun terveydenhuolto kuuluu hoitotakuun piiriin. Aika vastaanotolle varataan puhelimitse keskitetystä ajanvarausnumerosta. Ajanvarauspuhelun aikana tehdään arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä. Ensiapuluonteista hoitoa tarvitsevat asiakkaat pyritään hoitamaan saman päivän aikana, ja muille annetaan vastaanottoaika tilanteen kiireellisyyden mukaan. Kiireettömät asiakkaat asetetaan jonoon, josta heidät kutsutaan joko suuhygienistin tai hammaslääkärin vastaanotolle. Kotihoidossa suun terveydestä huolehditaan puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot päivittäin. Kotihoidossa noudatetaan [Suomen Hammaslääkäriliiton ohjeita](#) ikääntyneen suun terveyden hoidossa.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Kotisaattohoito: Kotihoidossa tehtäviin saattohoitotilanteisiin on laadittu palvelualueelle ohjeet vanhassa sisäisessä intrassa: [kotisaattohoito](#) ja [hoitopolku kotisaattohoidoissa](#). Äkillisissä kuolemantapauksissa hoitohenkilöstö ottaa yhteyttä hoitavaan lääkäriin tai päivystysaikana KYSin yhteispäivystykseen.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaan hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan, missä määritetään palvelukokonaisuudet asiakkaan toimintakykyä edistäen kuten perushoiva ja -hoito, terveyspalvelut, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieneiapalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, oma hoitaja).

Tiimin sairaanhoitaja vastaa oman alueensa asiakkaitten vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille, järjestää tarpeen mukaan lääkärikäynnin sekä seuraa asiakkaittensa terveydentilaa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät, lääkehoidon toteutus ja seuranta, terveysneuvonta ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja niiden hankinnassa avustaminen tehdään monialaisessa yhteistyössä kotihoidon toimijoiden, asiakkaiden ja/tai omaisten kanssa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat lääkäri, tiimin sairaanhoitaja ja lähi- ja kodinhoitajat sekä lähiesimies.

Lääkehoito**Lääkehoitosuunnitelman seurata ja päivitys**

Geriatrian asiantuntijalääkäri toimii kotihoidon lääkehoidosta vastaavana lääkärinä. [Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman](#) päivityksestä vastaa työryhmä, johon kuuluvat kotihoidon vastuulääkäri, perusturvan palvelualueen ylihoitaja ja kotihoidon palveluesimies. Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan tai vähintään kerran vuodessa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen arviointi tulee olla jatkuvaa tiimissä työskentelevien lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden toimesta. Poikkeamat tulee raportoida sovitulla tavalla HaiPro-järjestelmän kautta. Tiimin palveluesimiehen tehtävänä on suunnitella tarvittavia kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstönsä kanssa.

Lääkehoidon vastuut

Tiimin palveluesimies vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuva työntekijä on suorittanut vaadittavat tentit ja antanut näytöt osaamisestaan. Palveluesimiehen vastuulla on myös huolehtia, että lääkehoitoon osallistuva työntekijä on saanut perehdytyksen kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että hän toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa**

[Asiakastietojen käsittelyohje](#) ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon arkaluontoisten tietojen käsittelyä Kuopion kaupungissa.

Tieto tiedonkulusta siirtyy asiakasta informoimalla, asiakkaan suostumuksella ja luvalla. Kaupungilla on käytössä AluePegasos-potilastietojärjestelmä ja palveluntarpeen arvioinnissa käytettävä SBM-prosessiohjausjärjestelmä. Asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa luovutus.

Potilastietojärjestelmä Pegasos 9.1:ssä tuli 22.5.2014 käyttöön rekisterien välinen luovutussuostumus. Pegasokseen sosiaalihuollon toiminnassa (esim. asumispalveluissa, kehitysvammahuollossa tai perheneuvolassa) kirjatut potilastiedot eivät näy terveydenhuollossa ilman asiakkaan suostumusta. Vastaavasti terveydenhuollossa kirjatut tiedot eivät näy sosiaalihuollon puolella ilman suostumusta. Suostumus täytyy kirjata AluePegasokseen. Ilman suostumusta eivät näy myöskään lääketys-, laboratorio- eivätkä riskitiedot.

Kanta-palvelut tarkoittavat terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja, joihin kuuluvat muun muassa Reseptikeskus, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Omakanta. KYS:n tiedot näkyvät Kanta haulla Pegasoksessa.

Alihankintana tuotetut palveluiden sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuus vaatimusten varmistaminen

Palveluntuottajat valitaan kilpailuttamisen kautta. Kilpailutus suoritetaan yhteistyössä hankintatoimen kanssa. Tarjouspyynnössä määritellään ostettavaa palvelua ja sen vähimmäisvaatimuksia. Hankintatoimi organisoii kilpailutusta, hyödyntäen eri alueiden substanssiosaamista. Kilpailutuksen yhteydessä selvitetään yrityksen luotettavuus ja edellytykset tuottaa palveluja. Tällöin palveluntuottaja on toimittanut tarvittavat asiakirjat Kuopion kaupungille.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista ilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle monijäseniselle toimielimelle

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Ilmoitus tulee toimittaa hyvissä ajoin ennen suunniteltua toiminnan aloittamisajankohtaa kunnan toimielimelle, joka tarkastaa lomakkeen tiedot.

Mahdollisten reklamaatioiden yhteydessä käydään läpi mm. sisältöön, laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotona annettavissa palveluissa asiakasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja palvelutoiminnan luonteen perusteella. Suomen pelastusalan keskusjärjestön (SPEK) laatima, asumisturvallisuuden kartoitusta varten suunnittelema lomake toimii arvioinnin apuvälineenä. [Vanhuspalvelulaissa](#) (5.luku, 25§) määrätään, että mikäli terveydenhuollon ammattihenkilöstö tai kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan asiasta on tehtävä viipymättä ilmoitus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Asiakkaalle on viipymättä järjestettävä kriisihoitoa sosiaalihuollon päivystyksen kautta (kriisipaikat Puijonlaakson palvelukeskus, Maaninka ja Nilsinä).

[Laki holhoustoimesta](#) valvoo niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka sairauden tai muun syyn takia eivät voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, voi henkilöstö vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Tuomioistuin tai holhousviranomainen määrää tällaiselle henkilölle edunvalvojan, jonka tehtävänä on päämiehen asianmukainen huolenpito ja omaisuuden hoitaminen. Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen kaltoin kohtelu on toiseksi yleisin kaltoin kohtelun muoto laiminlyönnin jälkeen.

Fyysinen väkivalta, pahoinpitely ja sen yritys sekä seksuaalinen väkivalta ovat aina rikoksia. Muita kaltoin kohtelun ja väkivaltaan liittyviä rikoksia ovat kotirauhan rikominen, kunnianloukkaus, vapaudenriisto, laitton uhkaus, pakottaminen, omaisuuteen kohdistuvat rikokset, vahingonteko, petos, luottamusaseman väärinkäyttö, kiskonta, viestintäsalaisuuden loukkaaminen (esimerkiksi toisen postin avaaminen). Kaltoin kohtelun ennaltaehkäisyssä ja kaltoin kohteluun puuttumisessa tarvitaan moniammatillista, suunnitelmallista yhteistyötä. Kotihoidon asiakkaiden hyvinvointia seurataan asiakaskäynneillä ja mahdolliset havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin

Kotihoidon henkilöstölle koulutetaan valmiudet toimia oikein hätä- ja onnettomuustilanteissa sekä tietoa ja taitoa tehdä työssään asiakasturvallisuutta edistäviä ratkaisuja. Sosiaali- ja terveysalan turvakorttikoulutus antaa valmiudet ennaltaehkäisevään toimintaan hätä- ja onnettomuustilanteissa ja koulutusta järjestävät palo- ja pelastusviranomaiset. Turvakortin päivityskoulutus tapahtuu viiden vuoden välein.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Valmiussuunnitelman avulla varaudutaan normaaliajan häiriö- ja onnettomuustilanteisiin. Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo kunnan varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmiuslain mukaan kunnan on turvattava ja varmistettava tehtävien häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kunnan valmiussuunnitelmassa varmistetaan toiminta poikkeusoloissa.

Henkilöstö**Henkilöstön määrä ja rakenne**

Esimiestyö 19; 1 alue-esimies, 18 palveluesimiestä
Sairaanhoitajat 54; 45 sairaanhoitajaa, 5 poolin sairaanhoitajaa ja 4 muistihoitajaa.
Lähi-, perushoitajia 395: 326 kotihoidon tiimeissä, 44 kotihoidon resurssipoolissa sekä yö hoito ja turvapalvelu 25
Kodinhoitaja 25 ja kotiavustaja 3.
Yhteensä 493
Vuositasolla noin 80 sijaista pitkäaikaisiin sijaisuuksiin.
Yhteensä 576

Kuopion kaupungin kotihoidon sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidon 1-13 päivää kestäviin sijaisuuksiin sijaiset järjestetään kotihoidon resurssipoolin kautta. Työntekijät ilmoittajat poissaolonsa aamulla klo 6.30 mennessä työnjakoon ja esimiehelleen. Yli 13 päivää kestäviin sijaisuuksiin tiimin esimies rekrytoi sijaisen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Toimintakykymittareiden tuottamaa tietoa asiakkaiden palvelutarpeesta hyödynnetään tarkasteltaessa henkilöstöresurssin tarvetta. Asukkaiden toimintakyky ja avun tarve mitataan kuukausittain.

Kotihoidon resurssipooli vastaa äkillisistä poissaoloista aiheutuviin sijaistarpeisiin. Pitkäaikaisiin työntekijöiden sijaisuuksiin rekrytoidaan ulkopuolisia sijaisia. Lähijohtaja seuraa sairauspoissaoloja osana toiminnan ja talouden seurantaraportointia. Käytössä on varhaisen tuen toimintamalli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä. Kotihoidon lähijohto tekee henkilöstön työkykyasioissa yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Jos työntekijä/ viranhaltija on lievän ja lyhytaikaisen sairauden tai tapaturman vuoksi tilapäisesti kykenemätön tekemään vakituista työtään, mutta pystyy terveyttään ja toipumistaan vaarantamatta tekemään soveltaen omaa työtään tai jotakin muuta työtä, tarjoaa esimies ensimmäisestä sairauspoissaolo- päivästä lähtien Korvaavan työn toimintamallin mahdollistamia työtehtäviä.

Avoimiin tehtäviin ja virkoihin palkataan määräaikaisesti sijaiset, kunnes rekrytointiprosessin tuloksena tehtävään on palkattu henkilö toistaiseksi voimassa olevaan työ-

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

tai virkasuhteeseen. Rekrytointiprosesseja toistaiseksi voimassa oleviin työ- ja virkasuhteisiin on vuodessa 3-5. Asiakkaiden alueellisen palvelutarpeen vastaamisen enustamiseen käytetään resurssimittaria ja resurssien siirtoa toteutetaan palvelutarpeiden vaihdellessa.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Kuopion kaupungin organisaation eri yksiköt noudattavat rekrytointeissaan kaupungin yleisen linjauksen mukaista toimintamallia. Ohjeet löytyvät sisäisestä intrasta → henkilöstöasiat → avoimet työpaikat.

Lakia kunnallisesta viranhaltijasta sovelletaan kunnan viranhaltijoihin, jollei muussa laissa toisin säädetä tai kunnallisen virkaehtosopimuslain (669/1970) nojalla toisin sovita. Rekrytinnissa käytetään sähköistä KuntaRekry-järjestelmää.

Rekrytointipalvelun haastatteluun kutsutaan Kuopion kaupungin hoitoalan sijaisrekisteriin ilmoittautunut ja tietyt ehdot täyttävä hakija: Valviran rekisterissä (tarkistetaan ennen kutsua) tai alan opiskelija, jolla on vaadittavat opintopisteet tai -viikot sekä hoitoalan harjoittelu suoritettuna. Opiskelijalla ja sijaisella tulee olla voimassa tartuntatautilain 48§ mukaiset rokotukset ennen töiden vastaanottoa.

Kohdennettua rekrytointia ja sijaisrekisteriä ohjaa KuntaRekryn rekisteriseloste, jota kaikki järjestelmää käyttävät organisaatiot noudattavat.

Rekrytinnissa asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuuden huomiointi

Työnhakija tavataan ja haastatellaan ja ammatillinen pätevyys varmistetaan rekisteristä. Vakituiseen työsuhteeseen tulevilta edellytetään negatiivinen huumausaine testi. Huumetestit sekä lääkärintuoto soveltuvuudesta edellytetään vakituiselta henkilöstöltä valintavaiheessa. Ammatinharjoittamistiedot ja luvat tarkastetaan Valviran rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys työhön ja omavalvontasuunnitelman seurantaan

Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Kuopion kaupungilla on käytössä sähköinen perehdysalusta, Intro, uuden työntekijän perehdytykseen. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Omavalvontasuunnitelma on myös keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä. Opiskelijoille annetaan omavalvontasuunnitelma tutustuttavaksi harjoittelun alussa.

Epäkohtailmoitukset

Sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyväistä epäkohdista (asiakkaan epäasiallinen kohtelu) ilmoitetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§ ja 49§ mukaisesti. Jos työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan kohtelussa siitä ilmoitetaan viipymättä esimiehelle ja tehdään E-Lomakkeella ilmoitus: <https://asiointi.kuopio.fi/elomake3/lomakkeet/3705/lomake.html> Työntekijän tulee ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Ilmoitus menee tiedoksi alue-esimiehelle, kotihoidon päällikölle ja kuntoutusjohtajalle.

Henkilöstön täydennyskoulutukset

Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla koulutusta on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Esimies huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi (KuntaHR-järjestelmä). Esimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä.

Esimies ja henkilöstö huolehtivat yhdessä siitä, että jokainen osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikka-osaamisen ylläpitäminen. Henkilöstön osaamisen kehittäminen perustuu organisaation strategiaan ja toiminnan tavoitteisiin.

Henkilöstön täydennyskoulutukset ovat työntekijöille tarjolla KuntaHR:ssä: [henkilöstökoulutukset](#). Kouluksiin osallistumisessa linjataan kaupungin henkilöstön kehittämisen toimintamalliin: [toimintamalli](#)

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Henkilökunnan säännölliset koulutukset ja osaamisen varmistaminen:

- Työntekijän peruskoulutuksesta riippuen LOP tai MiniLop lääkekoulutus, tentit ja näytöt (3 vuoden välein). Organisaatiossa on ohjeistus lääkelupien suorittamisesta.
- Pegasos-koulutus
- Turvakorttikoulutus: peruskurssi työsuhteen alussa ja turvakorttikoulutuksen päivitys viiden vuoden välein
- AVEKKI -koulutus kolmen vuoden välein. Esimiehille järjestetään AVEKKI-jälkipurkukoulutuksia
- Tietoturvatesti Navisec Flex 1*vuodessa
- Esimiehille potilasturvallisuus (HaiPro) ja työturvallisuus (WPro) ilmoitusten käsittelijäkoulutukset
- RAVA-loppukäyttäjäkoulutus
- AHAA- akuutin hoidon tarpeen arviointi koulutus
- perehtyminen intranetin tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin ja tiedotteisiin
- Saattohoitoon liittyvää koulutusta
- Alkusammutuskoulutus ja yksikkökohtaiset poistumisharjoitukset

Työnantaja tukee henkilöstöä oppisopimuskoulutuksiin ja Pohjois-Savon Sairaanhoidopiiri järjestää alueellisia koulutuksia. Yksikkö järjestää henkilöstön työnohjauksen tarvittaessa.

Toimitilat

Kotihoidon henkilöstöllä on käytössään toimitiloja eri puolella Kuopiota. Tilat sijaitsevat kotihoito alueilla tai niiden välittömässä läheisyydessä. Tiloissa työskentelevät sekä kotihoidon lähijohto, että muu henkilöstö silloin kun eivät ole välittömässä asiakastyössä. Tiloissa ei tehdä asiakastyötä. Yleisten tilojen siivouksessa on eri toimijoita (Servica, SOL). Sakupe – pesula vastaa työvaatteiden pesusta.

Teknologiset ratkaisut**Turvapalvelut**

Kotihoidon turvapalvelun tavoitteena on mahdollistaa ikääntyneen kotona asumisen turvallisuus ja turvallisuuden tunne, sekä varmistaa nopea avun saanti. Turvapalvelu on osa kuntien kotihoidon tukipalveluja. Turvapalvelujen järjestämisvelvoite perustuu sosiaalihuoltolakiin.

Tällä hetkellä Kuopion kotihoidossa on käytössä turvapuhelin ja turvaranneke sekä ovihälytin, palohälytin ja vuodenanturi.

Turvapalveluarvion tehnyt henkilö ilmoittaa turvalaitetarpeesta [e-lomakkeella](#) kotihoidon keskitetyille tilauskoordinaattorille. E-lomakkeen tietojen perustella tilauskoordinaattori tekee turvalaitteen teknisen asennustilauksen tilausjärjestelmä Smoothin

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

kautta sekä koordinoi asennuksen kotihoidon turvapalveluasentajalle. Turvapalveluasentaja asentaa laitteet asiakkaan kotiin sovittuna aikana. Asennuksen yhteydessä asentaja opastaa asiakasta (ja hänen läheistään) turvalaitteen käytössä.

Laite asennetaan ja testataan ja yhdistetään kotihoidon turvahälytyskeskuksen hälytysjärjestelmään. Turvapalveluun liittyvissä tukipyynnöissä asiakasta pyydetään olemaan yhteydessä omaan kotihoidon tiimiin, joka on tarvittaessa yhteydessä sovellusasiiantuntijaan.

Kuopion kaupungin oma turvahälytyskeskus vastaanottaa turvalaitteiden hälytykset ympärivuorokautisesti. Turvahälytyskeskus ohjaa tarvittaessa auttajakäynnin sovittulle auttajalle tai tarvittaessa hätäkeskukseen.

Sähköinen ovenavaus

Kuopion kaupungissa on käytössä kotihoidon asiakkaiden oven avaamiseen tarkoitettua sähköisen ovenavausjärjestelmän (Tunstall), joka mahdollistaa asiakkaan asunon oven avaamisen älypuhelimella. Asiakkaalle maksuton sähköinen ovenavaus asennetaan asiakkaille, joille aloitetaan joko säännöllinen kotihoito, virtuaalinen kotihoito tai/ja turvapalvelut. Nämä kuvattu kyseisten palveluiden myöntämisperusteissa.

Sähköisen ovenavauksen asennustoimija BLC Turva Oy asentaa sähkölukon asiakkaan ulko-oveen ja talonyhtiön alaoveen Tunstall Oy:n sähköiseen Tilausportaaliin tehtyjen asennustilausten perusteella. Tilauksia Kuopion kaupungilla koordinoi kotihoidon keskitetty tilauskoordinaattori. Lisäksi talonyhtiö-kohteissa asennus edellyttää aina kirjallisen luvan, jonka kotihoidon keskitetty tilauskoordinaattori pyytää talonyhtiön isännöitsijältä.

Kotihoidon työntekijät avaavat oven vain työkäyttöön tarkoitettulla älypuhelimessa olevan erillisen sovelluksen (Hilkka tai TessApp) kautta. Ovimoduulissa oleva moottori avaa oven kotihoidon työntekijälle oven vääntönupin käyttöä vastaavalla tavalla. Ovenavausjärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla, näin varmistetaan hoitajan tunnistaminen ja hoitajan oikeudet avata ovet vain niissä kohteissa, joihin hänellä on lupa. Kotihoidon tiimin esimies ja vastuuhenkilö vastaavat työntekijöiden tunnusten hallinnasta. Kaikki ovimoduulilla toteutetut ovenavaustapahtumat tallentuvat ja tiedoista voidaan tarvittaessa tarkistaa ovenavaustapahtumiin liittyvät lokitiedot. Kotihoidon ulkopuolinen henkilö ei voi avata ovea ilman avainta tai tavallista älypuhelimella.

Teknologia-avusteisten ratkaisujen osaamisen ylläpitäminen

Jokaisessa tiimissä on nimetty sekä turvapalvelu- että sähköisen ovenavauksen vastuuhenkilöt, joilla on oikeudet käytettäviin järjestelmiin. Vastuuhenkilöiden osaamisen ylläpitämiseksi järjestetään vähintään kerran vuodessa vastuuhenkilökoulutuksia. Koko henkilöstön osaamisen tukemiseksi Kuopion kaupungin sisäiseen intraan on

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

tallennettu ohjeistukset ja tukimateriaali. Lisäksi käyttäjätukea tuottaa myös järjestelmätoimittajat ympärivuorokautisesti. Kotihoidon hyvinvointiteknologian kehittämisyhmän toiminnalla haetaan myös tukea henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen.

Teknologia-avusteisten ratkaisujen kehittäminen

Kotihoitoon haetaan jatkuvasti uusia innovatiivisia, vaikuttavia teknologia-avusteisia ratkaisuja, joilla voidaan entistä paremmin tukea asiakkaan turvallista kotona asumista ja tukea kotihoidon ammattilaisia laadukkaasti työtä tekemisessä. Keinoja uusien ratkaisujen löytämiseen ovat mm. ketterät teknologiakokeilut, Living Lab –testaukset (<https://www.businesskuopio.fi/miksi-kuopio/livinglab/>) sekä kansalliset (ja kansainväliset) verkostot hyvien käytäntöjen jakamisessa. Uusien teknologioiden tuotanto- ja käyttöönotto suunnitellaan projektien avulla erikseen.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Turvalaitteissa on automaattinen toimivuuden seuranta. Laitteet seuraavat tietoliikenneverkon toimintaa, yhteysvirheitä ja virran tilaa. Laitteet ovat kytketty sähköverkkoon, mutta niissä on akkutoiminto, joka takaa laitteen toiminnan 24h ajan esimerkiksi sähkökatkotilanteissa. Virhetilanteissa laite lähettää hälytysjärjestelmään vikatiedon, johon kotihoidon turvapalvelu reagoi.

Turvalaitteet huolletaan palveluntuottajan toimesta ja asiakkaalle toimitetaan aina tilalle toimiva laite.

Häiriötilanteet

Laajoja häiriötilanteita varten (kuten laajat tietoliikennehäiriöt) on laadittu jatkuvuussuunnitelma (varasuunnitelma). Jatkuvuussuunnitelman tarkoituksena on turvata asiakasturvallisuus niissä tilanteissa, kun turvapalvelun järjestelmissä ja laitteissa on vakava toimintahäiriö.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen p. 044 718 6407
Kuntoutusjohtaja Mikko Korhonen p. 044 718 6200

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen



Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa työntekijöillä on tarvittaessa käytössä verenpainemittareita, verensokerimittareita, kuumemittareita ja INR-pikamittareita. Työntekijöiden perehdytyksessä opastetaan laitteiden käyttö. Verenpainemittarit kalibroidaan erillisen aikataulun mukaisesti Istekillä. Verensokerimittarit kalibroidaan mittarin ohjeiden mukaisesti säännöllisesti. Kotihoiodon yksikön laitevastaava huolehtii, että mittarit tulevat kalibroituja ja huollettua ajallaan. Yksiköissä käytettävät laitteet on laitettu EFFECTOR-laiterekisteriin. Asiakas huolehtii omien mittareidensa kalibroinneista ja hankkii tarvittaessa ovaan kotiin.

Asiakkaille on mahdollista toimittaa hoitosänky, mikäli se katsotaan työntekijöiden kannalta ergonomiiaa helpottavaksi. Hoitosängyt toimittavat ja huoltaa Lojer Oy.

Asiakkaan tarvitsemat yksilölliset apuvälineet kuten pyörätuoli, rollaattori, kävelykeppi, wc-korokkeet, sängyn nousutuet ja – korokkeet, nostolaitteet, kääntölevyt yms. tilataan ja saadaan Kuopion kaupungin apuvälinelainaamosta erillisten kriteerien mukaisesti. Kotihoidon työntekijät opastavat asiakasta yhdessä apuvälinelainaamon henkilökunnan kanssa apuvälineiden käytössä. Asiakkaan on mahdollista käydä sovitamassa itselleen tulevaa apuvälinettä apuvälinelainaamossa. Apuvälineiden huolto ja korjaukset tapahtuvat apuvälinelainaamon toimesta.

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön, ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan kalibrointi ohjelmalla laitteille ja hoitosängkyjen huoltosuunnitelmalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset, joista yksiköiden lähiesimiehet vastaavat, että lainmukaiset vaaratilanneilmoitukset on tehty.

Ilmoitus tehdään Valviralle terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta. Ammattimaisen käyttäjän on TLT-lain (629/2010) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen:

- ominaisuuksista,
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä,
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- käytöstä

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa lähiesimies.

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Kotihoidossa kirjattavat asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja, minkä vuoksi niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa eteenpäin ja hävittämisessä noudatetaan erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Asiakastietoja ei saa luovuttaa sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta.

Asiakirjat ja asiakaskirjaukset laaditaan virheettömästi, selkeästi ja riittävän laajasti, jotta voidaan taata asiakkaalle turvallinen hoito ja palvelu. Tämä takaa myös henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvaa, sillä asiakaskirjausten ja laadittujen asiakirjojen perusteella voidaan selvittää ja arvioida hoito- ja palveluketjuun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelytapoja ja toiminnan asianmukaisuutta. Asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa, jos on epäily tietojen luvottomasta/aiheuttomasta käsittelystä, vastuuhenkilönä toimii yksikön lähiesimies. Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista. Lähiesimies vastaa henkilökunnan perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

Kuopion kaupungilla on tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävissä kaikkien kotihoidon yksiköiden ilmoitustauluilla.

Noudatamme GRPR:n mukaista EU:n tietosuojasetusta:

(https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_fi.htm)

Kotihoito käyttää AluePegasos -potilastietojärjestelmää sekä toiminnanohjausjärjestelmä Fastroi Hilikka. Potilastietoja saa käsitellä vain se, joka on hoitosuhteessa asiakkaaseen. Jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on toimikortti, jolla kirjautaan potilastietojärjestelmään. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä ja opiskelijat ovat tietoisia salassapitovelvollisuudesta.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
Ohje <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>asiakirjan julkisuusohje

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pauli Kuosmanen, p. 044 718 6103, pauli.kuosmanen@kuopio.fi

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.
- Asiakkailta ja omaisilta kerättävän palautejärjestelmän edistäminen
- Infektioiden ennaltaehkäisy ja eritetahrojen -hoito-ohje koteihin.
- Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta työyksiköissä puolivuositain
- Potilas- ja asiakasturvallisuus ilmoitusten korjaavista toimenpiteistä tiedottamisen kehittäminen
- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen kotihoidon asiakkailla
- Uusien ikääntyneiden ravitsemussuositusten kouluttaminen ja jalkauttaminen henkilöstölle

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Kuopiossa 31.3.2020

Allekirjoitus

Kuopion kaupunki

Perusturva ja terveydenhuolto
Vanhusten hoivapalvelut
Kotihoito

31.3.2020

Julkinen

11 LÄHTEET**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2017:6): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80132/06_2017_Laatusuositusjulkaisu_fi_kansilla.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle
http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä: Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojaa- asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>