

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.5 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.6 Asiakkaan oikeusturva	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	7
4.3.3 Hygieniakäytännöt.....	7
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	7
4.3.5 Lääkehoito	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	8
4.4.1 Henkilöstö.....	9
4.4.2 Toimitilat.....	10
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	10
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	12
11 LÄHTEET	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Helsingin kaupunki, Palvelukeskus Helsinki Nimi: Palvelukeskus/Hoivapalvelut Palveluntuottajan Y-tunnus: 0201256-6		Kunnan nimi: Helsinki Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Puhelin ja hyvinvointipalvelut, hoivapalvelut		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Elimäenkatu 15, 00510 Helsinki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkaat. Asiakkaita turvapuhelinpalvelussa n. 5300 kpl ja etähoitopalvelussa n.1000 kpl.		
Toimintayksikön katuosoite Elimäenkatu 15, 6krs.		
Postinumero 00510	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies vs. yksikönjohtaja Hanna-Leena Tastula	Puhelin 09 310 27538	
Sähköposti hanna-leena.tastula@hel.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Vartiointipalvelu, Palmia Oy Vuokratyövoima, Seure Oy		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

TOIMINTA-AJATUS

Palvelukeskus Helsinki tuottaa tukipalveluna Helsingin kaupungin kotihoidon asiakkaille turvapuhelin- ja etähoitopalvelua. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti kotona asuvia vanhuksia tai muuten kotihoidon kriteerit täyttäviä. Toiminta-ajatuksena on kotona asuvan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla henkilöä käyttämään omia voimavarojaan.

Turvapuhelinpalvelun avulla asiakas saa apua 24/7, ja etähoitopalvelu on kuva- ja äänivälitteistä yhteydenpitoa asiakkaan ja Palvelukeskuksen välillä. Etähoitopalvelun osana lääkeautomaattipalvelu varmistaa asiakkaan lääkkeenoton oikea-aikaisesti.

Tämän lisäksi Palvelukeskus Helsinki tarjoaa turvapuhelimien lisälaitteita kuten ovihälyttimiä ja palovaroittimia sekä gps-paikanninrannekkeita. Lisälaitteiden tarkoituksena on entisestään parantaa asiakkaan turvaa kotona asuttaessa.

Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa, ja ne järjestetään tehokkaasti ja taloudellisesti. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Palvelukeskus on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilökuntansa työhyvinvoinnista.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelukeskus tuottaa kotihoidon asiakkaille tukipalveluna palveluita, joilla kotona asuminen mahdollistuu mahdollisimman pitkään huomioiden asiakkaan turvallisuus, yksilöllisyys ja toimintakyvyn jatkuminen.

Arvomme 'Parasta yhdessä' kattaa niin asiakkaan kuin oman henkilöstömme sekä yhteistyötahot.

Noudatamme myös Helsingin kaupungin arvoja, jotka ovat:

- asukaslähtöisyys
- ekologisuus
- oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- taloudellisuus
- turvallisuus
- osallisuus ja osallistuminen
- yrittäjämielisyys

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Palvelukeskuksessa riskienarvioinnilla tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan strategisia, toiminnallisia ja taloudellisia tavoitteita uhkaavia riskejä koko organisaation laajuisesti huomioiden toimintaympäristön muutokset. Kartoitusta tehdään Granite-riskienhallintajärjestelmässä ja liikelaitoksen vuosikellossa määritellään osa-alueet, joita tarkastellaan vuoden aikana turvallisuus- ja riskienhallintayksikössä.

Palvelukeskuksen yksiköt ovat kartoittaneet oman toimintansa kannalta riskit, jotka on arvioitu yhtenäisen riskienhallinnan kriteeristön mukaisesti. Turvallisuus ja riskienhallinnassa on nostettu esiin merkittävimmät riskikokonaisuudet, jotka on muodostettu yksiköiden erillisistä riskeistä. Yksikön laatimasta riskiarviosta laaditaan riskikartoitus, joka raportoidaan liikelaitoksen johdolle.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikista epäkohdista ilmoitetaan ensi tilassa esimiehille ja ne kirjataan poikkeamien koontiin / työstämiseen tarkoitettuun Työsuojelupakki-järjestelmään mahdollisia jatkotoimenpiteitä ja raportointia varten.

Hoivapalveluiden havaituista poikkeamista, jotka koskevat kotihoidon asiakkaita ja jotka vaativat myös heidän pikaista reagoitua (esim. lääkepoikkeamat), ilmoitetaan puhelimitse välittömästi asiakkaan kotihoidon tiimiin. Poikkeama kirjataan myös asiakkaan Apotti -potilastietojärjestelmän tietoihin. Soten hoitajien tai Palvelukeskus Helsingin hoitajien havaitsemista asiakasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään tarvittaessa HaiPro-ilmoitus, joka käsitellään siinä työyksikössä, johon poikkeama on kohdistettu. Ilmoitukset käydään läpi myös työyhteisössä oppimismielessä ja uusien vastaavien virheiden välttämiseksi.
Riskien käsitteleminen Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Vakavimmat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä toimenpiteitä aiheuttavat reklamaatioiden kautta tulleet palautteet käsitellään keräten ensin tapahtumista faktatiedot (käyntiraportit, kirjaukset, puheluäänitteet), joiden perusteella asiaa käsitellään tarvittavien tahojen kanssa (asiakas, omaiset, työntekijät ja viranomaiset). Tapahtuman vakavuudesta riippuen asian käsittelyssä käytetään konsultaatioapuna Palvelukeskuksen johtoa ja tarvittaessa lakimiestä. Tehdyt selvitykset tallennetaan sähköisessä muodossa johdon kansioon, johon pääsy on kaikilla niillä, jotka tietoja mahdollisesti tarvitsevat. Tieto asian selvityksestä kirjataan myös Palvelukeskuksen CRM-asiakastietojärjestelmän ko asiakkaan tietoihin.
Korjaavat toimenpiteet Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Kaikkiin epäkohtiin reagoidaan välittömästi tilanteen mukaan ja pyritään löytämään keinot, joilla jatkossa vältetään vastaavanlaiset tapahtumat. Asiakastilanteisiin liittyvät tapahtumat käydään läpi aina henkilöstön kanssa. Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Tapahtumat, jotka vaativat toimintatapojen muutosta kirjataan toimintaohjeisiin ja muutos käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa ja kaikille toimitetaan vielä erikseen päivitetty toimintaohjeistus sähköisessä muodossa. Yhteistyökumppaneille muutostiedot toimitetaan joukkojakeluna sähköpostitiedote. Muutokset, jotka koskevat myös palveluitamme ostavia tahoja, käsitellään ja päätetään yhdessä säännöllisesti kokoontuvissa turvapuhelin- ja virtuaalipalveluiden ohjausryhmän kokouksissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Riskienhallinnan asiantuntija Samir Stenius vs. Palvelupäällikkö Anne-Maria Siitonen
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Riskienhallinnan asiantuntija Samir Stenius, p. 040 152 7935, samir.stenius@hel.fi vs. Palvelupäällikkö Anne-Maria Siitonen, p. 040 5492819, anne-maria.siitonen@hel.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa/vähintään kerran vuodessa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Suunnitelma on Palvelukeskuksen omilla hel.fi sivuilla ja työyhteisön Intran sivuilla. Asiakkailla, joilla ei ole sähköisen suunnitelman lukumahdollisuutta, on mahdollisuus pyytää suunnitelma luettavaksi paperiversiona.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi Asiakkaan kokonaispalvelutarpeen kartoittaa aina Helsingin kaupungin kotihoito, ja Palvelukeskus toteuttaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan kotihoidon kirjaamat Palvelukeskuksen toteutettavaksi määritellyt tehtävät. Palvelukeskuksen etähoito toteuttaa niitä toimenpiteitä etähoidossa, jotka on määritelty etähoidon tehtäviksi asiakkaan hoitosuunnitelmassa. Myös kotona asumista tukevien teknisten laitteiden (turvapuhelin, ovihälytin, gps-paikannin, lääkeautomaatti) tarpeen arvioinnin suorittaa kotihoito.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Kotihoidolla on käytössä omat mittarit tarpeen arvioimiseksi.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Kotihoito järjestää kokoukset, joissa arvioidaan tarve. Palveluntuottajana Palvelukeskus ei osallistu arviointeihin.
4.2.2 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Palvelukeskus saa kotihoidolta asiakkaan perustiedot, jotka kirjataan palvelukeskuksen omaan CRM-asiakastietojärjestelmään. Hoivapalveluissa käytetään Apotti –potilastietojärjestelmää. Järjestelmästä tarkistetaan asiakkaan hoitosuunnitelma, etähoidolle määritellyt tehtävät, asiakkaan ajantasainen lääkelista jne. Kaikki asiakaskäynnit niin etähoidossa kuin turvapuhelinpalvelussakin kirjataan Apotti järjestelmään, joten tiedot ovat heti yhtenevästi kotihoidon käytettävissä.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Kotihoito laatii ja aina tarvittaessa päivittää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelukeskus ilmoittaa kotihoitoon, jos havaitsee asiakkaiden voinnissa sen tyyppisiä muutoksia, jotka olisi hyvä huomioida asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Palvelukeskuksen hoivapalvelussa hoitaja tarkistaa asiakkaan hoitosuunnitelman jokaisen etähoitokäynnin yhteydessä. Näin varmistetaan, että mahdolliset etähoitoon vaikuttavat muutokset myös toteutuvat etähoidossa. Vastaavasti asiakkaan perustilanne tarkistetaan aina turvapuhelinhälytykset ja hälytyskäynnin yhteydessä.
4.2.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Ei koske Palvelukeskusta.
4.2.4 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toiminnoista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakas antaa eri palveluiden alkaessa suostumuksensa erillisellä suostumuslomakkeella allekirjoituksellaan luvan niihin palveluihin, joihin hänellä on itsemääräämisoikeus. Palvelun ollessa käynnissä ja asiakkaan kieltäytyessä avusta, asiakkaalta pyydetään allekirjoitus käyntilomakkeeseen tai selkeäsanainen äänite nauhalle, jos hän kieltäytyy tarjotusta hoidosta.
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? Jos asiakas kieltäytyy hoidosta, joka katsotaan hänen henkensä säilymisen kannalta tarpeelliseksi tai asiakas ei ole selkeästi kykenevä tekemään itse päätöstä hoidontarpeesta, paikalle kutsutaan asiakkaan kiellosta huolimatta ensihoitoyksikkö, jolle siirretään vastuu asiakkaan kotona pärjäämisestä. Muissa vähemmän kriittisissä tilanteissa, asiasta ilmoitetaan kotihoitoon.
Asiakkaan asiallinen kohtelu Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Kaikki hoivassa työskentelevät ovat koulutustaustaltaan terveydenhuollon ammattilaisia (lähihoitajia tai sairaanhoitajia), joten asiakkaan kohtaminen on kaikille ammattiosaamisen ydintä. Jos kuitenkin havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla asianomaisen työntekijän/työntekijöiden kanssa tai vakavimmissa tapauksissa noudatetaan kaupungin yhteisiä kurinpitomenettelyn ohjeita. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta? Kaikki asiakkailta, omaisilta tai kotihoitajilta tulleet palautteet käsitellään asianosaisten kanssa ja edetään sen jälkeen tapauksen vakavuuden mukaan.
4.2.5 Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? Vuosittain tehdään asiakastytyytyväisyyskyselyt niin palvelun ostajalle (sote) kuin loppukäyttäjille. Lisäksi palautetta saadaan esim. opiskelijoiden tekemistä opinnäytetöistä, jotka liittyvät asiakastytytyväiseen. Kaikki asiakkaiden, omaisten ja kotihoitoon tekemät reklamaatiot käsitellään mahdollisuutena kehittää palveluita entisestään.
Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? Palautteiden perusteella voidaan palveluita kehittää paremmin toimiviksi ja asiakaslähtöisemmiksi.
4.2.6 Asiakkaan oikeusturva a) Muistutuksen vastaanottaja vs. yksikönjohtaja Hanna-Leena Tastula b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Toimintatapoja kehitetään palautteiden perusteella entistä paremmiksi ja virheistä opitaan. Palautteet ja reklamaatiot käsitellään myös tilaajan eli kotihoidon kanssa.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaikki palautteet otetaan välittömästi käsittelyyn ja hoidetaan mahdollisimman pian, huomioiden aika, joka kuluu tapauksen taustaselvityksiin. Tavoite on, että asia on saatu päätökseen viiden vuorokauden sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Palvelukeskus toteuttaa kotihoidon hoitosuunnitelmassa määriteltyjä hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Ei koske palvelukeskusta.
Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Palvelukeskus raportoi kotihoidolle havaitessaan asiakkaassa edellä mainittuja muutoksia. Varsinainen mittareihin perustuva seuranta tapahtuu kotihoidon toimesta.
4.3.2 Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Turvapuhelinkäynneillä tarkistetaan, että asiakkaalla on ruokaa kotona ja haastatellen pyritään selvittämään, onko asiakas syönyt ja juonut tarpeeksi. Etähoidossa asiakkaalta kysellään ruokailusta ja nesteiden nauttimisesta. Asiakkaan ruokailun seuranta voi olla myös syy etähoidon toteuttamiselle. Päivittäin järjestettävässä etälounasryhmässä valvotaan 6-8 asiakkaan ruokailua. Havainnot ja huomiot myös ruokailuista kirjataan Apotti –järjestelmään.
4.3.3 Hygieniakäytännöt Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Asiakkaiden terveystiedot (esim. tarttuvat taudit) tarkistetaan asiakkaan potilastiedoista ennen asiakaskäyntiä ja paikalle mentäessä varustaudutaan asiallisin suojavarustein. Asiakkaiden hygieniasta huolehditaan käynneillä tarpeen vaatiessa esim. kuivittamalla asiakas. Asiakaskäynneillä henkilöstö käyttää tilanteen mukaisia suojavarusteita (kertakäyttökäsineitä, suojaessuja, maskeja, myssyjä, kengänsuojauksia jne) välttääkseen mahdollisten tautien ja infektioiden leviämisen. Henkilöstölle on järjestetty työpisteessä mahdollisuus pestä ja kuivattaa työvaatteet.
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito
a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireettömissä hammas- tai sairaustapauksissa informoidaan kotihoitoa. Akuuteissa tapauksissa noudatetaan sotien yhteistä 'Päivystystilanteiden hallinta' ohjeistusta ja kiireellisissä hätätapauksissa tapauksissa soitetaan yleiseen hätäkeskukseen. Kuolemantapauksissa soitetaan poliisille ja toimitaan poliisin ohjeiden mukaisesti.
b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Palvelukeskus ilmoittaa havaitsemistaan muutoksista kotihoidolle, päävastuu asiakkaista on kotihoidolla.
c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Päävastuu on kotihoidolla.
4.3.5 Lääkehoito Kaikilla hoivapalveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä vaaditaan lääkeluvat. Lääkelupien suorittamiseen ja uusimiseen on mahdollisuus työnantajan toimesta.
a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Päivitetään kerran vuodessa.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Päävastuu asiakkaiden lääkehoidosta on asiakkaan kotihoidolla.
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Palvelukeskuksen hoivapalveluissa käytetään kotihoidon kanssa samaa Apotti -potilastietojärjestelmää, johon kirjataan kaikki asiakaskäynnit. Näin ollen toiminta on läpinäkyvää ja yhtenevää sosiaali- ja terveydenhuollon kesken. Kiireellisissä tapauksissa käytetään puhelinta.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Vuokratyövoimatoimistojen kautta palvelukeskukseen työvuoroja tekeville työntekijöille koskevat samat toimintakriteerit kuin palvelukeskuksen vakituisia työntekijöitä. Turvapuhelinpalvelussa satunnaisesti tarvittavilta turvapalveluiden vartijoilta edellytetään ensiapukoulutus. Vartijalla on aina työparina palvelukeskuksen terveydenhuollon ammattilainen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Kotikäynneillä tarkistetaan, ettei asiakkaalla ole esim. jäänyt sellaisia sähkölaitteita päälle tai kynttilöitä palamaan, joista seuraisi mahdollisesti tulipalon vaara. Asiakaskäynnillä pyritään havainnoimaan myös muut seikat, jotka saattavat vaarantaa asiakkaan turvallisuutta (matot, toimivat apuvälineet jne.). Kaikista asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista ilmoitetaan kotihoidolle. Merkittävien asiakasturvallisuuteen vaikuttavien havaintojen perusteella voidaan tehdä myös huoli-ilmoituksia.

4.4.1 Henkilöstö Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Hoivapalveluissa työskentelee vakituissa työsuhteessa yhteensä n. 100 henkilöä. N. puolet henkilöstöstä työskentelee vain etähoidossa ja osa heistä tekee etätyötä kotoaan työnantajan työvälinein. Suurin osa etähoidon henkilökunnasta työskentelee osa-aikaisesti (6 tai 4 tuntia per pvä) vastaten näin etähoidon käyntivolyymiin jakaumaan; aamu- ja iltapainotteisuus asiakkaiden aamu- ja iltatoimien sekä lääkitykseen liittyvien käyntien mukaisesti. Toinen puoli henkilöstöstä työskentelee pääsääntöisesti turvaphelinpalvelussa, mutta heistä lähihoitajat tekevät työvuoroja myös etähoidossa. Sairaanhoidajat työskentelevät turvaphelinpalvelussa. Vuokratyövoimaa käytetään akuuttien vuoropuutosten paikkaamiseen. Lisäksi hoivapalveluissa työskentelee palvelupäällikkö, kuusi (6) tiimiesimiestä ja suunnittelija.
b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Hoivapalveluissa käytettävät sijaiset työskentelevät ensisijaisesti Seuren palkkalistoilla. Muita vuokratyövoimafirmoja käytetään tarvittaessa resurssitilanteen mukaan. Kaikki työntekijät ovat joko sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Kaikki vuokratyövoimana työskentelevät sijaiset haastatellaan juuri tähän työhön soveltuviksi ja perehdytetään työhön.
c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Palveluiden kasvua seurataan kuukausitasolla raportein ja vuorovahvuutta muutetaan tämän perusteella.
Henkilöstön rekrytointin periaatteet
a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Palvelumme toimivuus pyritään turvamaan varmistamalla ensisijaisesti oman henkilöstön riittävyys proaktiivisella rekrytoinnilla palvelun volyymiennusteisiin perustuen. Rekrytoimme erikseen kesäajaisia kesäloma-ajaksi. Vuokratyövoimaa käytetään akuuttien puutosten paikkaukseen. Oman henkilöstön ylityökuormaa pyritään välttämään ja siihen turvaututaan vasta viimeisenä resurssikeinona. Pätevyysvaatimuksena on lähihoitajan tai sairaanhoitajan (sairanhoitaja, kättilö, terveydenhoitaja jne) tutkinto
b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Turvaphelinpalveluun valitut työntekijät käyvät ennen työsuhteen alkua työterveyshuollon työhöntulotarkastuksessa (soveltuvuus 3-vuorotyöhön), johon sisältyy myös huumausainetestit.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen? Hoivapalveluissa on kuusi (6) nimettyä perehdyttäjää, jotka perehdyttävät uudet työntekijät yhdessä sovitulla mallilla. Perehdytysjakson aikana uudelle työntekijälle nimetään kuhunkin työvuoroon perehdyttäjä.
b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta). Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista välittömästi joko esimiehille tai työvuorovastaavalle. Henkilöstö on myös ohjeistettu tekemään ilmoitus Työsuojelupakkiin, josta menee ilmoitus työsuojeluun ja turvallisuuspäällikölle.
c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Henkilöstön lääkelupien ja EA1 suoritusten voimassaolot kirjataan Palvelukeskuksessa käytössä olevaan Sympa – henkilötietojärjestelmään. Palvelupäällikkö arkistoi dokumentit/todistukset ko pätevyyksistä. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua kaupungin ja/tai ulkopuolisen järjestämiin koulutuksiin tarpeen ja kiinnostuksen mukaan. Osallistuminen velvoittaa osallistujaa jakamaan saamaansa tietoa koko työyhteisölle.

Henkilöstöä kannustetaan myös hakeutumaan itsenäisesti täydennyskoulutuksiin. Työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua kaupungin järjestämiin oppisopimuskoulutuksiin, jotka liittyvät omaan työhön.
4.4.2 Toimitilat
Tilojen käytön periaatteet Etähoito toteutetaan toimitiloissa ns. avokonttoritilassa tarvittavin sermisuojauksin, jotta asiakastilanteisiin syntyy riittävä yksityisyys. Työvuoroon tultaessa kukin hoitaja valitsee työpisteen vapaasti. Osa etähoidon työntekijöistä työskentelee etänä omassa kodissaan. Etätööhön siirtymisen edellytyksenä on aina kotiolojen soveltuvuus työskentelyrauhan, tietosuojan ja asiakaskohtaamisten vaativan yksityisyyden suhteen. Turvapuhelinpalvelussa toimitaan toimistolla avokonttoritilassa, jotta varmistetaan saumaton yhteistyö ja tiedonkulku nopeastikin vaihtuvissa tilanteissa. Turvapuhelinpalvelun työntekijät käyvät auttamiskäynneillä asiakkaiden kodeissa, joissa he huomioivat olevansa asiakkaan tiloissa ja noudattavat siten asiakkaan mahdollisia toiveita ja yksityisyydensuojaa.
Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty? Palvelukeskuksen Puhelin- ja hyvinvointipalveluilla on sopimus siivouspalveluita tuottavan yrityksen kanssa omien toimistotilojensa siivouksesta. Mahdolliset työvaatteiden ym. pesun hoivapalveluiden osalta suorittaa jokainen työntekijä itse työpaikalla käytössä olevilla pesu- ja kuivauskoneilla ja pesuaineilla.
4.4.3 Teknologiset ratkaisut Palvelukeskuksen henkilöstöllä on henkilökohtaiset kulkukortit toimistolla liikkumiseen. Toimistolla on kameravalvonta yhteisissä tiloissa. Turvapuhelinpalveluun liittyvät sopimukset on tämän omavalvontasuunnitelman liitteinä. Jokaiselle uudelle asiakkaalle opastetaan laitteiden käyttö henkilökohtaisesti. Turvapuhelinpalvelu – asiakkaalle toimitetaan päälaitte ja turvaranneke, joiden kautta asiakas saa tehtyä tarvittaessa hälytyksen ja saa näin apua tarvittaessa paikalle. – turvapuhelimeen on mahdollista saada lisälaitteena ovihälytys, joka hälyttää, kun asiakkaan ulko-ovi avataan. – muistisairaille on myös erillinen GPS- paikannusranneke, josta voi tehdä myös turvahälytyksen. Paikannusrannekkeen avulla voidaan asiakkaan sijainti tarkistaa Navigil- karttasovelluksesta ja rannekkeeseen saadaan puhe-yhteys. Etähoitopalvelu – asiakkaaseen otetaan kuva- ja äänivälitteinen yhteys yhdessä kotihoidon kanssa määriteltynä aikoina – asiakkaan on mahdollista soittaa myös Palvelukeskukseen muina aikoina Lääkeautomaatti – asiakkaalle toimitetaan automaatti, joka äänivälitteisesti ohjaa asiakasta lääkkeenottoon ja annostelee apteekissa pussitetut lääkeannokset oikea-aikaisesti. – automaatti lähettää virhetilanteista, esim. asiakas ei ottanut lääkettä, hälytyksen palvelukeskukseen jossa hälytys käsitellään hälytystyypeittäin. Palvelukeskuksessa pilotoidaan säännöllisesti uusia järjestelmiä ja laitteita.
Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Turvapuhelinhälytykset ohjautuvat palvelukeskuksen Genesys-puhelinjärjestelmään ja teknisten vikojen ja huoltokatkosten aikana puhelu ohjataan varajärjestelmään. Turvapuhelimien asennustiedostoon on ohjelmoitu tarkastusprotokolla, jonka mukaan järjestelmä testaa säännöllisesti laitteiden toiminnan tekemällä testihälytyksiä. Mikäli järjestelmä ei saa testihälytystä kuitattua, antaa laite äänimerkkiä tämän seurauksena, mikä kertoo, että laitteelle tulee tehdä toimenpiteitä. Vikaantunut laite tarkastetaan kiireellisenä toimenpiteenä paikan päällä, jossa asentaja testaa laitteen toimivuuden. Jos laite ei testausten jälkeenkään toimi niin kuin kuului, vaihdetaan sen tilalle uusi toimiva laite.

Etähoitoon käytettävien laitteiden hallintajärjestelmään on luotu laitteen tilan mukaiset värikoodit, joiden tilanne tarkastetaan joka aamu ennen asiakassoitoja. Mikäli laitteen koodi on punainen, ollaan asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse ja laite yritetään saada toimintaan etänä. Laitteet, joita ei ole saatu toimimaan, käydään tarkastamassa paikan päällä asentajan toimesta. Vian tai huollon pitkittyessä hoidetaan asiakaskontaktit puhelimitse, jotta asiakas saa hänelle kuuluvat päivittäiset yhteydenotot. Gps-paikanninasiakkaille määritetään aikarajoihin sidottu turvallinen liikkuma-alue, joka näkyy hoivapalvelun käyttämässä järjestelmässä. Ranneke antaa hälytyksen, jos asiakas on poistunut tuolta alueelta. Järjestelmä antaa ilmoituksen myös, kun rannekkeen akku on loppumassa, jotta hoivapalvelut voi olla yhteydessä soten kotihoitoon akun vaihdosta/latauksesta. Hoivapalveluiden on myös mahdollista ottaa rannekkeen kautta puheysteys asiakkaaseen ja ohjata hänet luvalliselle liikkuma-alueelle. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palvelukeskuksen laitteiden osalta palvelupäällikkö Kati Sundström, 09 310 20535, kati.sundstrom@hel.fi
4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Palvelukeskuksen työntekijät informoivat kotihoitoa heti, kun havaitsevat asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälineissä puutoksia, joihin eivät voi itse käynnillä vaikuttaa. Turvapuhelimien ja virtuaalilaitteiden viat hoidetaan Palvelukeskuksen omien asentajien toimesta. Asentajilla on aina mukanaan varalaitteita, jotka voidaan vaihtaa viallisten turvapuhelimien tilalle. Viallinen laite toimitetaan huoltoon ja kaikkien huollosta palautuvien laitteiden toiminta testataan ennen kuin ne otetaan uudelleen käyttöön. Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? Vaarallisista tai rikkineisistä laitteista ilmoitetaan kotihoitoon ja tehdään ilmoitus Työsuojelupakki-järjestelmään.
Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Palvelukeskuksen laitteiden osalta palvelupäällikkö Kati Sundström, 09 310 20535, kati.sundstrom@hel.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? Asiakkaiden tiedot tallennetaan palvelukeskuksen CRM- asiakastietojärjestelmään, josta asiakas voi pyytää asiakkuuttaan koskevat tiedot konekielisenä toimitettavaksi hänelle. Jokainen työntekijä saa työsuhteensa alussa koulutusta tietoturva- ja salassapitoasioista ja suorittaa aiheesta verkkokurssitentin. Tietoturva-asiat ovat säännöllisesti esillä työyhteisöpalaverissa. Asiakaskirjoja, joissa on asiakkaiden henkilötunnukset tai muita tunnistetietoja toimitetaan vain turvasähköpostilla. Asiakkaan tietojen käsittelystä ja tarkastelusta jää aina lokitieto käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja nämä lokitiedot on saatavissa järjestelmän kautta. Järjestelmien käyttöoikeustasot on määritelty tarkasti todellisen käyttötarpeen mukaan. Palvelukeskus Helsinki noudattaa asiakastietojärjestelmien rekisteriselosteissa ilmoitettua tietojen käyttötarkoitusta eikä luovuta asiakastietoja tai sen osia minkään muun järjestelmän tai tahon käyttöön ilman asiakkaan suostumusta. Palvelukeskus Helsinki tekee yhteistyötä luotettavien tahojen kanssa, joiden palvelininfrastruktuuri sijaitsee Helsingin kaupungin linjauksen mukaisesti EU- tai ETA-alueella. Myöskään järjestelmässä olevia tietoja ei luovuteta EU- tai ETA-alueen ulkopuolelle. Palvelukeskus Helsinki noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä ja viranomais toiminnassa asetettuja salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä sekä henkilötietolakea ja uutta EU:n tietosuojaa-asetusta. Toiminnassa noudatetaan myös lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
--

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Jokainen työntekijä saa työsuhteensa alussa koulutusta tietoturva- ja salassapitoasioista ja suorittaa aiheesta verkkokurssitentin. Tietoturva-asiat ovat säännöllisesti esillä työyhteisöpalavereissa.
c) Missä yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Palvelukeskuksen rekisteriselosteet ovat Efecte-järjestelmässä sekä Helsingin kaupungin internet-sivuilla.
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Ict-projektipäällikkö Paul-Erik Sultsi, 09 310 32996, paul-erik.sultsi@hel.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Riskienhallintajärjestelmään kirjatut asiat käydään kvartaaleittain läpi ja päivitetään ajantasaisiksi. Työsuojelupakki -järjestelmään kirjatut asiat etenevät työsuojelun toimesta ja yhdessä sovituin menetelmin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Helsinki 7.10.2022
Allekirjoitus vs. yksikön johtaja Hanna-Leena Tastula

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

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

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/SBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005