

Tiedonkulun varmistaminen kotihoidon asiakkaan/potilaan siirtyessä palvelusta toiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa

	Asiaksnäkökulma	Läheiset	Ammattilaisnäkökulma	Organisatorinen näkökulma	Poliittishallinnollinen näkökulma
Toimijat	<p>Ketkä ovat ratkaisun keskeiset asiakkaat?</p> <p>Kotona tai kodinomaisessa ympäristössä asuvat henkilöt ja heidän läheisensä.</p>	<p>Ketkä ovat ratkaisun keskeiset läheiset?</p> <p>Asiakas määrittelee itse läheisensä.</p>	<p>Ketkä ovat ratkaisua toteuttavat ammattilaiset?</p> <p>Kotiin annettavaan hoitoon, hoivaan ja palveluun osallistuvat ammattilaiset (esh, pth ja sos) ja sidosryhmät (esim. kolmas sektori), pelastuslaitos, poliisi ja taksi. Kotona, asiakkaan tullessa sieltä tai lähtiessä kotiin.</p> <p>Ammattilaisia kotihoidossa: hoitajat, lääkärit, fysio- ja toiminta- ja ravitsemusterapeutti, farmaseutti, asiakasohjaajat, sihteerit, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, asiakasohjaaja (palveluohjaaja, case-manager) edunvalvoja, henkilökohtaiset avustajat, muistikoordinaattorit</p>	<p>Ketkä ovat ratkaisun organisatoriset toimijat, yksiköt, tms.?</p> <p>Julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat, jotka ovat osallisia palveluiden tuottamisessa kotiin. Kotona, asiakkaan tullessa sieltä tai lähtiessä kotiin.</p>	<p>Minkälaisia poliittisia tai hallinnollisia toimijoita ratkaisussa on mukana?</p> <p>Hyvinvointialuepäättäjät ja -virkamiehet, valtion päättäjät ja virkamiehet.</p>
Tehtävät ja työnjaot Määritellään mitä tehtäviä tiedonkulkuun kuuluu milläkin kanavalla, esim. kuka seuraa, kuka tulkitsee, kuka reagoi.	<p>Mitkä ovat asiakkaiden keskeiset tehtävät ratkaisussa?</p> <p>Asiakas toimii mahdollisuksiensa mukaan aktiivisesti ja itse vastuullisena omien tietojensa omistajana. (oikeus saada itseensä liittyvä, rekisteröity tieto ja velvollisuus</p>	<p>Mitkä ovat läheisten keskeiset tehtävät ratkaisussa?</p> <p>Läheiset osallistuvat tiedonkulun toteuttamiseen asiakkaan luvalla ja kanssa sovitulla tavoilla.</p>	<p>Mitkä ovat ammattilaisten keskeiset tehtävät?</p> <p>Ammattilainen vastaa tiedonkulusta suhteessa asiakkaaseen ja läheisiin.</p> <p>Ammattilainen vastaa asiakkaan osallisuudesta palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.</p>	<p>Minkälaisia tehtäviä organisaation muilla toimijoilta on?</p> <p>Organisaation johto</p> <ul style="list-style-type: none"> johtaa ja vastaa tiedonkulun tietoturvallisuudesta ja sen toimivuudesta ymmärtää tiedonkulun merkityksen ja mahdollistaa sen toteutumisen 	<p>Minkälaisia tehtäviä poliittis- hallinnollisen tahon toimijoilla on?</p> <p>Poliittinen johto ymmärtää tiedonkulun merkityksen ja mahdollistaa sen toteutumisen kotiin annettavien palveluiden</p>

	<p>antaa palveluun liittyvää oikeaa ja ajankohtaista tietoa).</p> <p>Asiakas tai läheinen ylläpitää tietoja (kansiota) siitä, keneltä ja miltä taholta palveluja hankitaan.</p> <p>Asiakas tai läheinen tiedottaa palveluntuottajia voinnissa tai muussa tilanteessa (esim. sairaalaan siirtyminen) tapahtuneista muutoksista.</p>	<p>Huomioitavia asioita: sopimukset, valtakirjat, omaishoitajan oma kunto.</p> <p>Läheiset noudattavat sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusvelvollisuutta, mikäli herää huoli tiedonkulun riittämättömyydestä tai oikeellisuudesta.</p> <p>Läheiskysymyksessä huomioitava eri asemassa olevat omaishoitajat.</p>	<p>Ammattilainen tiedottaa asiakasta hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.</p> <p>Ammattilainen varmistaa tiedon kulkua eri toimijoiden välillä (moniammatillinen tiimi) asiakkaan kanssa ja organisaatiossa sovitulla tavalla.</p> <p>Ammattilainen kirjaa palvelutapahtumaan liittyvät tiedot organisaatiossa sovitulla tavalla.</p> <p>Ammattilainen huomioi ja kirjaa asiakkaan kyvyn käyttää tiedonkulkuun liittyvää välineistöä.</p> <p>Ammattilainen kirjaa omais-/läheistiedot sekä mahdollisten palveluntuottajien tiedot asiakas- /potilasasiakirjoihin organisaatiossa sovitulla tavalla. Ammattilainen tiedottaa asiakkaan palveluntuottajille mahdollisesta voinnin tai hoito/hoivapaikan muutoksesta asiakkaan/läheisen kanssa ja organisaatiossa sovitulla tavalla.</p> <p>Ammattilainen noudattaa ilmoitusvelvollisuutta, mikäli herää huoli tiedonkulusta esimerkiksi siirtovaiheessa.</p> <p>Ammattilainen ohjaa asiakasta/läheistä tiedonkulkuun tarvittavan välineistön käytössä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> määrittelee ja ohjeistaa käytettävän kirjaamismallin ja tietojen sijainnin asiakirjoissa esim. omais-/läheistiedot sekä mahdollisten palveluntuottajien tiedot. <p>Toimialan johto tms. vastaa sujuvasta tiedonkulusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> määrittelee vastuut ja tehtävät selkeästi seuraa, arvioi ja tiedottaa tiedonkulun prosessiin liittyvistä asioista määrittelee eri toimijoiden välisen tiedonkulun menettelyt (esim. siirtovaihe) <p>Toimintayksikön johto tms.</p> <ul style="list-style-type: none"> varmistaa henkilöstön osaamisen riittävällä arvioinnilla ja koulutuksella arvioi säännöllisesti tiedonkulun prosessin sujuvuutta sekä välineistön toimivuutta ja riittävyttä. 	<p>turvallisuutta tukemassa.</p> <p>Poliittinen johto mahdollistaa päätöksenteollaan tarpeellisen osaamisen ja välineistön hankinnan.</p>
--	--	--	---	---	---

Mittarit	Asiakaspalaute	Asiakaspalaute Huoli-ilmoitukset	Vaaratapahtumailmoitukset, RAI, asiakkaan antaman suullisen palautteen systemaattinen keruu.	<p>Mittaristoissa kaksi erilaista näkökulmaa: Tiedonkulun turvallisuus ja jatkuvuus (tekninen näkökulma) ja tiedonkulun sisältö (asiakaan vointia ja tilannetta kuvaava mittaristo).</p> <p>Mikä on se kriittinen mittaristo, joka vähintään tulee olla mukana (vrt VN teas)</p> <p>Organisaatio</p> <ul style="list-style-type: none"> • määrittelee potilaan /asiakkaan palveluprosessin taitekohdissa käytössä olevat mittarit. • määrittelee, miten tuotettu tieto käsitellään ja miten siihen reagoidaan. Esimerkiksi minkälaisen varoitussignaalin erilaiset mittarit antavat ja vaste annettuun tietoon. <p>Organisaatiossa käytettävät mittarit kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. RAI (lakisääteinen 1.4.2023)</p> <p>Esimerkkejä mittareista: Prosessi vaaratapahtumailmoitukset, asiakkaan antaman suullisen palautteen systemaattinen keruu, itsearviointi, auditoinnit, kirjaaminen, ohjeiden käyttö, palvelutarpeen arviointi. Rakenne Budjetti, tietojärjestelmät</p>	Budjetti, auditoinnit
----------	----------------	-------------------------------------	--	--	-----------------------

				<p>Tulos</p> <p>toimintakykymittarit, kliiniset mittarit, lääkitysturvallisuus, kaatumisriski, narratiivi, kodin turvallisuus, paloriski</p> <p>Esimerkkejä mittaristoista</p> <ul style="list-style-type: none"> • TOIMIA-tietokannassa olevat mittarit ovat kaikkien käytettävissä ja kansallisia • VN TEAS mittaristo • KUVA • Minimitieto (THL) 	
Tiedot, taidot ja välineet	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista asiakkailta edellytetään?</p> <p>Tiedon kulkuun liittyvien laitteiden käyttö ja käytön osaaminen. Esim. puhelin, kuvapuhelin, turvaranneke, tietokone, lääkkeiden annosjakelu.</p> <p>Asiakkaalla on vastuu laitteiston oikeasta toiminnasta omien mahdollisuuksiensa mukaisesti.</p> <p>Asiakas on osaltaan vastuullinen toimivasta yhteistyöstä hänen palveluihinsa osallistuvien tahojen kanssa.</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista läheisiltä edellytetään?</p> <p>Mikäli läheiseltä odotetaan tiedonkulun välineistön käyttöä, tulee heidän kertoa ammattilaiselle omasta osaamistarpeestaan.</p> <p>Läheisten tulee ilmoittaa ei sovitulla tai riittämättömällä tavalla toimivista laitteista ja muutoksista asiakkaan tilanteesta laitteiden käyttöön liittyen.</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista ammattilaisilta edellytetään?</p> <p>Ammattilainen tuntee organisaation palvelurakenteen, toimintamallit ja -käytänteet.</p> <p>Ammattilaisella on riittävät taidot mittareiden tulkintaosaamiseen ja kirjaamiseen sekä turvallisuuteen liittyvään ennakkointiin.</p> <p>Ammattilaisella on riittävä osaaminen tiedonkulkuun tarvittavien välineiden käyttöön ja niiden käytön ohjaamiseen sekä mahdollisuus välineistön käyttämiseen.</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista organisaatiolta edellytetään?</p> <p>Organisaatio määrittää mitkä ovat organisaation hyväksymät tiedonkulun välineet/ välälät/ käsittelijät.</p> <p>Organisaatio huolehtii tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä.</p> <p>Organisaatio vastaa henkilöstön osaamistason ylläpitämisestä.</p> <p>Organisaatio vastaa mittaristojen ja tietokoneohjelmistojen ajantasaisuudesta.</p> <p>Organisaatio hyödyntää asianmukaista digitalisaatiota sekä tiedonkulussa että palveluissa.</p>	<p>Mitä edellytyksiä ja osaamista hallinnolta edellytetään?</p> <p>Poliittinen johto mahdollistaa sujuvan tiedonkulun eri organisaatioiden ja tietojärjestelmien välillä.</p> <p>Poliittinen johto tukee sosiaali- ja terveydenhuollon välisen tiedonkulun esteiden poistamista.</p> <p>Poliittinen johto mahdollistaa sähköisen, reaaliaikaisen tiedonkulun kotiin annettavissa palveluissa.</p>

Organisaatio määrittää etämittaukset/automaattiset hälytykset mittausten poikkeamista (tekoälyn hyödyntäminen).

Organisaatio kuvaa prosessimaisesti tiedonsiirron menetelmät ja varasuunnitelmat

- miten saatu tieto käsitellään ja miten siihen reagoidaan. Kuka, mitä, mihin, miten, "entä sitten, jos" / "mitä, jos"

Organisaatio vastaa prosessin tarkastelusta ja arvioinnista ennakoivalla riskinarvioinnilla ja jatkuvalla, sovituin välein tapahtuvalla arvioinnilla sovittuja mittareita käyttäen sekä reaktiivisella arvioinnilla, mikäli prosessi ei toteudu sovitulla tavalla.

Organisaatio varmistaa prosessin reflektiomahdollisuuden kaikille tiedonkulun prosessiin liittyville osapuolille: asiakas, läheinen, henkilöstö (sisältää opiskelijat ja sijaiset).

Organisaatio varmistaa tiedonkulun onnistumisen sekä toimintamallit häiriötilanteille ja tekniikan toimivuudelle 24/7 (esim. turvaranneke ja tietotekninen tuki).

Lait ja asetukset	<ul style="list-style-type: none"> • Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 • Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 • Tietosuoja laki 1050/ 2018 • Terveydenhuoltolaki 1326/2010 • Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 • Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä 980/2012 		<ul style="list-style-type: none"> • Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 • Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) • Työturvallisuuslaki 738/2002, • Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011 • Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019 • Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 94/2022 • Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 • Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 • Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 • Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 • Tietosuoja laki 1050/ 2018 • Terveydenhuoltolaki 1326/2010 • Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 • Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä 980/2012 		<p>Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026</p> <p>Kotona asumista tukeva teknologia - kansallinen toimintamalli ja tietojärjestelmät (KATI-malli)</p> <p>Kotihoidossa syntyvät kirjaukset sosiaali- ja terveydenhuollossa on selvitetty</p>
Periaatteet ja säännöt	Mitä periaatteita ja sääntöjä asiakkaat noudattavat? <p>Osallisuus, itsemääräämisoikeus, oikeus tulla kuulluksi, oikeus hyvään hoitoon, hoivaan ja palveluun. Velvollisuus antamiensa tietojen oikeellisuuteen ja luotettavuuteen.</p>	Mitä periaatteita ja sääntöjä ammattilaiset noudattavat? <p>Ammatillisuus, osallisuus, turvallisuus, oikea-aikaisuus, asiakslähtöisyys, kattavuus ja luotettavuus, yhteistyökyky, joustavuus, vuorovaikutuksellisuus, tavoitteellisuus.</p>	Mitä periaatteita ja sääntöjä organisaation muut toimijat noudattavat? <p>Organisaation ohjeistus, yhteisesti sovitut käsitteet/lyhenteet - tietojen ymmärrettävyys, Asiakslähtöisyys, turvallisuus, saatavuus, tavoitettavuus, ajantasaisuus, vastuullisuus: työntekijästä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.</p> <p>Kotona tapahtuvan palvelun tiedonkulkuun vaikuttavat asiat määritetään organisaation omavalvontasuunnitelmassa.</p>	Mitä periaatteita ja sääntöjä poliittishallinnollisen tahon toimijat noudattavat? <p>Asiakslähtöisyys, oikea-aikaisuus, tavoitteellisuus, tulevaisuuteen suuntautumisen taito</p>	

Talous	Mitä taloudellisia resursseja asiakkaat tarvitsevat? Tiedon kulkuun liittyvien laitteiden hankinta, mahdolliset muut tiedonkulkua ja turvallisuutta tukevat apuvälineet.		Mitä taloudellisia resursseja ammattilaiset tarvitsevat? Tietokoneiden lisäys, ohjelmien uudistaminen, koulutusta kirjaamisesta, järjestelmissä ym.	Mitä taloudellisia resursseja organisaation muut toimijat tarvitsevat? Henkilöstön koulutus. tietokoneohjelmien ajantasaistaminen. Hyvin organisoitu työ pienentää päällekkäistä, turhaa tai virheellistä työtä ja vähentää kustannuksia.	Mitä taloudellisia resursseja poliittishallinnollisen tahon toimijat tarvitsevat? Tiedonkulkua tukevien järjestelmien hankinta
---------------	--	--	---	---	--

Yhdyspinnat kotihoitoon liittyvissä tiedonkulun kysymyksissä

Asuntoyhtiöt- ja isännöitsijät, päiväkeskukset, turva-auttajat, ostopalvelu yksityiset hoivat sekä -ringit, hoitotarvikejakelu- apuvälinelainaamo, ruoka- siivous-kuljetus- ja kauppapalvelut, korttelikodit, henkilökohtaiset avustajat ja avustajapalvelu, posti, tulkkipalvelut, seurakunta. Pohdittavaa mitä tietoa ja millä luvalla sitä voi välittää.