



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Lopen kunta
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221307-8	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Lopen kotihoito	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Opintie 3, 12700 Loppi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Asiakkaan kotiin annettava kotihoidon palvelu	
Kotihoidon painopiste on ikääntyneiden hoidossa ja huolenpidossa. Kotihoidon asiakkaita ovat henkilöt, jotka;	
<ul style="list-style-type: none"><li>• tilapäisen toimintakykynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa (mm. leikkauksesta toipuminen, hoitavan omaisen sairastuminen).</li><li>• fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.</li><li>• omaisten hoidossa tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluita.</li></ul>	
Kotihoidon palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoidollista apua. Kotihoitoa toteutetaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti kotihoidon kotikäynteinä. Kotona asumista tukevat muut kuin säännöllisen kotihoidon palvelut ovat asiakkaalle ensisijaisia, esimerkiksi teknologiset ratkaisut ja etäpalvelut.	
Toimintayksikön katuosoite Opintie 3	
Postinumero 12700	Postitoimipaikka Loppi
Toimintayksikön vastaava esimies Oksanen Niina, yksikön lähiesimies	Puhelin 050-592 0460
Sähköposti niina.oksanen@omahame.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	

<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

#### **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

##### **Yksikön toiminta-ajatus**

Tavoitteena on mahdollistaa kotona asuminen ennaltaehkäisevillä ja kuntouttavilla palveluilla sekä järjestämällä hoitoa koteihin. Kotihoidon palvelu on suunnattu ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoidollista apua kotona selviytymisensä tueksi. Laadukkaasti toimivat asiakaslähtöiset palvelut halutaan turvata kaikille palveluja tarvitseville tasapuolisesti. Muina keskeisinä tavoitteina on hyvinvoinnin, terveyden ja omaehtoisuuden tukeminen.

Kotihoidon palveluja ovat kotipalvelu, kotisairaanhoido ja tukipalvelut, jotka myönnetään myöntämisperusteita noudattaen. Lopen kotihoidon palvelut tuotetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toimesta Lopen kunnan alueella.

Vastuuhenkilöt ovat Lopen kotihoidon lähijohtaja, hyvinvointialueen kotihoidon päällikkö ja kotihoidon toimialajohtaja.

##### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Palvelut myönnetään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen koti- ja tukipalveluiden kriteereiden mukaisesti, jotta asiakkaat saavat yhdenvertaisen kohtelun. Väestön ikääntyessä ja palvelutarpeen lisääntyessä on tärkeää, että kotihoidon palvelut pystytään turvaamaan asiakkaiden lähellä.

Kotihoidon tavoite on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Toteutuksen keskeisinä toimintaperiaatteina ovat toiminta- ja liikuntakykyä ylläpitävä ja edistävä kuntouttava työote, vastuuhuoltoisuus ja moniammatillinen yhteistyö. Asiakkaan osallistumista päivittäisten toimintojen hoitamiseen tuetaan aktiivisesti hänen omien voimavarojensa mukaan. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suositukseen sekä kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

## RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan huomioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohdeltu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

### Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on vastuulla henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratilanteet. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Yleistä tietoa riskeistä, vaaratilanteista sekä haittatapahtumista hankitaan ja käytetään hyväksi turvallisuuden parantamiseksi.

### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä
  - jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Lääkehoitosuunnitelma
- RAI-arviointijärjestelmä

### Riskien tunnistaminen ja dokumentointi

## HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro- /WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:
  - potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)
- Työturvallisuusilmoitus:
  - henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- Tietosuojaja-/tietoturvailmoitus:
  - tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten.

Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tietosuojaja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esimiehen ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle.

WPro-osiossa tehdään yksikön/toimipisteen vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi säännöllisesti. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisössä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu. Yhteistyötä tehdään työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### **Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Lähiesimies kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille ja nämä käsitellään myös työyhteisössä. Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja/raportteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation kehittämistyössä.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista työyhteisön palaverieissa ja kirjataan asia palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tiedotetaan asiasta sähköpostitse. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

### **OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omavalvonnassa suunnitteluun osallistuneet**

Suunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kotihoidon lähijohtaja ja tiimin sairaanhoitaja työryhmässä. Aihealueita on käsitelty työyksikön tiimipalaverissa.

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kotihoidon lähijohtaja  
Opintie 3, 12700 Loppi  
puh. 050-592 0460

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys**

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunhallintaa. Yksikön toimintoja kehitetään ja toimintoja seurataan palautejärjestelmän avulla. Omavalvontasuunnitelma nivotaan osaksi yksikön toimintasuunnitelmaa ja käydään henkilöstön kanssa läpi. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma julkaistaan Oma Hämeen Internet sivuilla.  
Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotihoidon toimistossa.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

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

### Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeen selvittämiseen. Palvelutarpeen arviointia ohjaavat kotihoidon ja tukipalveluiden myöntämisen kriteerit.

Kotihoidon palveluiden piiriin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta ja arviointijakso kotikuntoutusjaksolle käynnistyy sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen alustavan arvioinnin jälkeen. Kotihoidon palvelujen piiriin voi ohjautua terveydenhuollon palveluista kotiutumiseen välittömästi tukea tarvitsevat asiakkaat, kun kotiuttavassa yksikössä on arvioitu välittömän tuen ja kotikäynnin tarve ja asiakkaan kotiutumisen edellytykset on arvioitu.

Arviointijakson aikana arvioidaan ja tarkennetaan asiakkaan palvelutarvetta ja tarkoituksenmukaisia palveluita. Asiakkaan palvelut käynnistyvät yksilöllisen arvion mukaan enintään 4 viikon mittaisella arviointi- ja kuntoutusjaksolla, jonka kuluessa on tarkoitus selvittää kuntoutumisen mahdollisuudet sekä säännöllisen kotihoidon tarve että etäpalveluiden soveltuvuus. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-järjestelmän avulla. Lisäksi tarpeen arvioinnissa hyödynnetään yksilökohtaisesti valittuja toimintakykymittareita, hoitohenkilökunnan havaintoja sekä asiakkaan ja omaisten näkemyksiä palvelutarpeesta.

Kotihoidon säännöllisillä asiakkailla hoidon ja palvelun tarvetta sekä toimintakykyä arvioidaan mm. RAI-järjestelmän, MMSE-testin, GDS-kyselyn sekä MNA-mittarin avulla vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositin. Palvelutarpeen muuttuessa kokonaistilanteenne ja hoivan tarve voidaan arvioida uudelleen. Jos hoidon tarve loppuu, palvelu voidaan päättää. Säännöllisen kotihoidon palvelutuntimäärää tarkastellaan jatkossa hoidon tarpeen mukaan. Jos palvelutuntimäärä oleellisesti muuttuu, siitä tehdään uusi palvelu- ja maksupäätös.

### Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

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

Kotihoidossa toteutetaan palvelutarpeen arviointia jatkuvana toimintana. Arviointia tehdään jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yksilöllisesti ja se perustuu kattavaan kokonaisvaltaiseen arviointiin. Vastuuhoitaja ja asiakas ja/tai omainen sopivat palvelut sisällöltään, ja määrältään vastaamaan asiakkaan sen ajankohtaisia palveluntarpeita.

Palvelu ja hoitosuunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

### Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja seuranta

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti, asiakkaan kanssa ja tarvittaessa sekä mahdollisuuksien mukaan suunnitelman teossa voi olla mukana asiakkaan omaisia tai muita läheisiä ihmisiä huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutukseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

Asiakkaalle selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman teko- vaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut, jotka perustuvat sekä tuloihin että kiinteisiin sosiaalihuollon maksuihin.

Mikäli palvelussa tapahtuu muutoksia esim. käyntikerroissa, tarkistetaan maksua hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistuksen jälkeen. Asiakkaalle myönnetty kotihoidon palvelut lopetetaan, mikäli asiakkaan tilanteessa ja toiminta-kyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella palvelun myöntämisen kriteerit eivät enää täyty. Palvelujen lopettamisesta tehdään kirjallinen päätös, josta asiakas voi valittaa.

Tiedot vastuuhoitajasta ja suunnitelman toteutumisesta kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella. Väliarviointi tehdään, kun asiakkaan voinnissa, hoidon tarpeessa tai palveluissa tapahtuu oleellinen muutos. Väliarviointi tehdään kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. MMSE ja RAI-arviointi tehdään samoista syistä tai vähintään puolivuositain.

#### **Henkilökunnan perehtyminen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmiin**

Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelmien laatiminen on asiakkaalle nimetyn vastuuhoitajan vastuulla. Perehdyttämisestä vastaa tiimin lähi- ja sairaanhoitajat. Hoitohenkilökunnalla on velvollisuus tutustua asiakkaan sähköisessä potilastietojärjestelmässä olevaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka ohjaa asiakkaan kanssa työskentelyä.

#### **Palvelujen lakisääteisten määräaikaisten seuranta ja toteutuminen**

Kaikilla yli 75- vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Asiakasohjaus tai arviointi- ja kotikuntoutuspalvelut sopivat palvelutarpeen arviointikäynnin asiakkaan luokse. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa tai laillisen edustajansa kanssa.

Arvioinnin jälkeen asiakkaalle on tehtävä palvelusuunnitelma, ilman aiheetonta viivytyksiä. Palvelusuunnitelmalla tulee määrittellä asiakkaan hoidon tarve.

Palvelusuunnitelma on tarkistettava viipymättä aina silloin kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittävä muutos. Palvelutarpeen arvioinnissa on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakykyä arvioidessa. RAI-arviointivälineistöä on käytettävä myös silloin, kun asiakkaan palveluissa tai muissa olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

#### **Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

#### **Kuvaus miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita**



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

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

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

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

#### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä asiakasta kohtaan.

#### **Asiakkaan kohtelu**

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asukasta/asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Kun todetaan, että toinen asukas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen. Kun työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asukasta/asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esimiestä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista.

#### **Asiakkaan osallisuus**

##### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua hoitoon, palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja tämän myötä asiakkailla on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja tieto on helposti saavutettavissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin. Kotihoidon kuntouttava työote mahdollistaa asiakkaan osallistumisen omaan hoitoonsa voimavarojen mukaisesti.

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Kotihoidossa toteutetaan säännöllisesti asiakas-tyytyväisyyskysely, johon vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

#### **Palautteen kerääminen**

Asiakassuhdetta koskevissa asioissa kannattaa ottaa yhteyttä suoraan yksiköön. Asiakkaalla tai hänen läheisellä on mahdollisuus antaa jatkuvaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Asiakaspalautteet kootaan yhteen ja käsitellään kotihoidon kokouksissa.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti. Käytössä on kotihoidon asiakas/omaiskysely, joka toteutetaan joka toinen vuosi.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä säännöllisesti. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä, tehdään yhteinen toimintasuunnitelma ja aikataulut ongelmakohtien korjaamiseksi. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan sisällön kehittämiseen ja palveluiden järjestämiseen.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidon/palvelun laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesimiehen kanssa.

#### **Muistutus**

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

Muistutus lähetetään Oma Hämeen kirjaamoon sähköpostilla: [omahame@omahame.fi](mailto:omahame@omahame.fi) tai kirjepostina osoitteeseen: Oma Hämeen Kirjaamo Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna.

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaan on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastine asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja (asiakaslaki 23§). Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Esihenkilö käsittelee muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esimies selvittää asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustuu asiakaskirjauksiin ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös päällikölle ja palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

#### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista**

Potilas- ja sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa potilaita ja asiakkaita, heidän omaisiaan ja henkilöstöä asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon, tulee asia ensisijaisesti pyrkiä selvittämään kyseisen yksikön työntekijöiden tai heidän esimiehensä kanssa. Jos tilanne ei näin ratkea voi ohjausta ja neuvontaa asian eteenpäinviemiseksi saada potilasasiamieheltä.

Sosiaaliasiamiehenä toimii Satu Loippo p. 050 599 6413 Pikassos Hämeenlinna.

Potilasasiamies on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoo-antava. Potilasasiamiehellä ei ole päätäntävaltaa, eikä hän ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko. Potilasasiamies voi toimia myös sovitteluvassa roolissa potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

#### **Kuluttajaneuvojan yhteystiedot**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta p. 071 873 1901

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

#### **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa.

Hoitotyössä henkilökunta toteuttaa kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen huomioiden hänen omat voimavaransa. Asiakkaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon hoitotyössä, huolehtien kuitenkin asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista.

Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ja hoidon tarvetta arvioidaan RAI-arvioinilla. Omaisia kannustetaan mahdollisuuksien mukaisesti osallistumaan arjen toimintoihin ja kuntouttamiseen, kuten ulkoiluttamiseen. Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus omatoimisesti osallistua kuntosalitoimintaan Palvelukeskus Eedilän kuntosalilla, jossa on mahdollisuus saada halutessaan opastusta laitteiden käyttöön kuntohoitajalta. Kotihoidon asiakkailla tarjotaan suuhygienistin ennalta ehkäisevää kotikäyntiä tai vastaanottoa. Fysioterapeutit auttavat mm. asiakkaan apuvälinetarpeen arvioimisessa, toimintakyvyn tukemisessa sekä yksilöllisen kuntoutussuunnitelman laatimisessa. Vapaaehtoistoiminnan kautta on mahdollista saada ulkoiluapua tai saattoapua. Yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin ja omaisten kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen on toiminnan lähtökohta.

Lopen kunnassa tarjotaan vapaaehtoista ennaltaehkäisevää kotikäyntiä. Käynnit tehdään 80 vuotta täyttäneille palveluiden ulkopuolella oleville yksin asuville henkilöille. Ikäihmisten hyvinvointia edistävät kotikäynnit ovat ikälain mukaista toimintaa ja ovat maksuttomia käyntejä.

Lopen kunnassa on tarjolla kotona asuville yli 65-vuotiaille henkilöille, jotka ovat säännöllisen kotihoidon piirissä tai jos heillä on muistisairaus tai muistihäiriö päivätoimintaa Palvelukeskus Eedilässä sijaitsevassa päiväkeskus Pihlajassa. Pihlajan ryhmät on suunniteltu vastaamaan asiakasryhmien erilaisia tarpeita. Kuntouttava toiminta näkyy päivätoiminnan arjessa ja kaikki ryhmät käyttävät Palvelukeskuksessa olevaa kuntosalia esim. kuntohoitajan ohjauksessa.

Lopen kunnassa toimii muisti- ja omaishoidontuen palveluneuvoja joka tekee kotikäyntejä asiakkaiden luokse.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä, vähintään kuuden kuukauden välein ja aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos tai hän siirtyy toiseen yksikköön. Tavoitteet ovat yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asetettu ja nämä kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivityksen yhteydessä arvioidaan tavoitteiden toteutumista.

#### **Ravitsemus**

##### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Asiakaskäynnin tekevä hoitaja / tiimi huolehtivat ja seuraavat asiakkaan ruokailun järjestämisestä sekä ravitsemuksen seurannasta. Asiakkaalle annetaan tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaisesti. Kotihoidossa on käytössä MNA- ravitsemustesti, jonka avulla arvioidaan asiakkaan monipuolista ravitsemusta. Asiakaskäynneillä huolehditaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden suositeltu ruokailuvälien maksimipituus. Asiakkaiden yleisvointia, painoa verensokeria, painoindeksiä ym. seurataan säännöllisesti tai tarpeen mukaisesti. seurataan säännöllisesti. Paino mitataan vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä tai tarpeen mukaan.

Asiakkaan ja tämän läheisen kanssa keskustellaan ravitsemuksen ja nesteen saantiin liittyvistä asioista ja sovitaan ruokailuaikoja ja tilanteita koskevat käytännöt yksilöllisesti. Hoitaja huolehtii tarvittaessa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan antamisen asiakkaalle sekä riittävän nesteensaannin ruokailun yhteydessä. Ruokailutilanne pyritään järjestämään kiireettömäksi ja rauhalliseksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi. Hyvä ja riittävä ravitsemus sekä nesteen saanti on edellytys hyvälle toimintakyvylle, jolla turvataan päivittäisen elämän sujuminen ja elämänlaatu.

Tukipalveluna tuotetuissa Menuumat -kotiateriapalvelussa ja Palvelukeskus Eedilän aterioinnissa on huomioitu ravintosuositukset. Asiakkaan on mahdollista hankkia kauppapalvelun kautta elintarvikkeita kotiin. Tarvittaessa henkilökunta tukee asiakasta hankkimaan ravitsemuksellisesti oikeita tuotteita.

#### **Hygieniakäytännöt**

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

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä tarvittava suojavaatetus.

Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä. Asiakkaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin wc käyntien yhteydessä.

Hygieniakäytäntöihin kuuluvat infektio tartuntojen estäminen ja epidemiatilanteissa tiedottaminen ja toimintojen organisoiminen. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaohjeiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioliuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygienia tuotteiden hankinnassa ja käytössä.

Siivous: Henkilökunta siistii kaikilla kotikäynneillä asiakkaiden koteja erityisesti huolehtien siitä, että keittiö, kylpyhuone ja sänky ovat siistit. Muusta siivouksesta vastaa asiakas joko itse tai tehden esim. siivoussopimuksen yksityisen palveluntuottajan kanssa.

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

Pyykkihuolto: Asiakkaiden pyykinhuolto toteutetaan hoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituvassa tai asiakkaalle voidaan solmia myös pesulapalvelu.

Kotihoidon toimistotiloissa tapahtuu siivous, jäte- ja pyykinhuolto kohteeseen tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Kotihoito ei vastaa asiakkaiden kodin sisäilmasta. Toivottavaa on, että asiakkaat eivät tupakoi kotikäynnin aikana. Kotihoidon toimistotilojen sisäilmaan liittyvistä asioista vastaa kohteen kohteiden tilapalvelu. Kaikki kotihoidon yksiköt ovat savuttomia.

#### **Terveyden- ja sairaanhoito**

##### **Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

Kotihoito tekee yhteistyötä suun terveydenhuollon kanssa. Kotihoidon henkilöstö auttaa asiakkaita ajanvarauksessa, mikäli asiakas ei itsenäisesti siihen kykene tai hänellä ei ole omaisia. Ensisijainen saattaja vastaanotolle on asiakkaan omainen tai läheinen. Omaisen tai läheisen ollessa estynyt tai omaisia ei ole, pyydetään vapaaehtoistyöntekijää tai yksityisen palveluntuottajan hoitajaa saattamaan asiakas suun terveydenhuollon vastaanotolle.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään kunnallisen terveydenhuollon kautta. Hoitava lääkäri määrittelee hoidon kiireellisyyden. Kotihoidon lääkäri ohjeistaa tarvittaessa hoitohenkilökuntaa hoidon kiireellisyyssasioissa. Päivystysasioita ovat vain ne asiat, jotka eivät voi odottaa seuraavaan päivään. Tällaisia ovat mm. akuutit sairauskohtaukset ja asiakkaan voinnin romahtaminen.

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

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

#### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

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

Kotihoidon tiimin sairaanhoitaja varmistaa, että asiakkaiden vuosikontrollit toteutuvat suunnitelmallisesti yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtii kotihoidon henkilöstö yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön (esim. muistihoitaja ja fysioterapeutti) kanssa. Kotihoidon hoitaja seuraa asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa jokaisen kotikäynnin yhteydessä sekä vähintään kaksi kertaa vuodessa tehtävän väliarvioinnin avulla. Lääkärin määräyksestä asiakkaan terveydentilaa seurataan myös muun muassa laboratoriorokkein. Yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa suunnitellaan toimintakykyä ylläpitäviä toimia.

#### **Terveyden- ja sairaanhoidosta vastava henkilö**

Kotisairaanhoido on lääkärin valvoma terveyden- ja sairaanhoido, jota annetaan kotiin, silloin kun potilas ei voi sitä terveydenhuollon toimipisteestä hakea. Kotisairaanhoido vastaa kiireelliseen hoidon tarpeeseen saman päivän aikana ja kiireettömään kolmen päivän sisällä.

Kotisairaanhoidossa toteutuu nopea lääketieteellinen arviointi ja hoito, asiantunteva terveyttä edistävä hoitotyö ja hoidon tarpeenmukainen tiimityö kotihoidonhenkilöstön kanssa. Kotisairaanhoidon henkilöstö huolehtii myös asiakkaiden tutkimusten ja kontrollien järjestämisen sekä lääkärikonsultoinnit tarpeen mukaisesti. Erikoissairaanhoidon ohjaututaan lääkärin lähetteen kautta. Lääkäri ja sairaanhoitaja arvioivat potilaan hoidontarpeen ja kotikäyntitiheyden yhdessä potilaan kanssa.

Asiakkaan hoitotyön laadusta vastaa kotihoidon johto.

#### **Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan (THL2021) mukaisesti. Oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seuranta, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esimies ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

<p>Asiakas ostaa tarvitsemansa lääkkeensä apteekista ja apteekki vastaa pääsääntöisesti lääkkeiden kuljetusprosessista. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi kotihoidossa on käytössä asiakaskohtainen koneellinen annospussijakelu. Annosjakelupalvelu on palvelu, jossa sopimusapteekki toimittaa annosjakeluun soveltuvat, asiakkaan säännöllisesti käyttämät lääkkeet jaeltuina annoskohtaisiin pusseihin. Annosjakelun piiriin siirtyminen on perusteltua, kun asiakkaan lääkitys on vakiintunut ja lääkkeitä on kolme tai enemmän. Tilapäiset lääkkeet, kuten esimerkiksi antibioottikuurit, kotihoito jakaa dosettiin. Asiakkaan lääkelista tarkistetaan jokaisen annosjakelupussien tilaamisen jaannon yhteydessä. Uusi ja tarkistettu lääkelista viedään asiakkaan kotiin jokaisen uuden annosjakelurullan yhteydessä.</p>
<p><b>Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys</b></p> <p>Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuoden välein tai kun yksikössä havaitaan oleellisia ohjeistuksen muutostarpeita. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2023.</p> <p>Ohjausryhmä tarkastaa suunnitelmat ja apulaisylilääkäri hyväksyy ne. Hyväksytyt työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat säilytetään työyksiköissä.</p>
<p><b>Lääkehoidosta vastaava henkilö</b></p> <p>Hoitotyön esihenkilöt johtavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja perehdyttäminen lääkehoidon ja -huollon työtehtäviin sekä arvioida työntekijän koulutus ja osaaminen suhteessa kyseiseen tehtävään. Lisäksi esihenkilöt vastaavat työntekijöiden lääkeluvista.</p> <p>Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa kotihoidon lääkäri. Terveystieteiden ammattihenkilöt vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaisesti. Lääkäri vastaa yhteistyössä lääkehoidon koulutuksen saaneen terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikuttavuuden arvioinnista. Kokonaisvastuu lääkehoidosta on hoitavalla lääkärillä ja lääkehoidon toteuttamisesta kotihoidon tiimien sairaanhoitajilla. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutumista.</p>
<p><b>Asiakasvarat</b></p> <p>Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa</b></p> <p>Asiakkaan luvalla tehdään moniammatillista yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden sekä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Tiedonkulku toteutetaan joko sähköisesti potilastietojärjestelmien kautta, puhelimitse tai yhteistyöpalaverissa, joista laaditaan muistiot. Kotihoidon hoitajien lisäksi vastuutyöntekijöiksi voi olla nimettyinä tilanteesta riippuen mm. asiakasohjaaja, muistihoitaja tai sosiaaliohjaaja. Asiakastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Asiakkaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla (esimerkiksi yhteinen tapaaminen asiakkaan luona). Keskustelu asiakkaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.</p>
<p><b>Alihankintana tuotettujen palveluiden laadun varmistaminen (määräyksen kohta 4.1.1.)</b></p> <p>Palvelun laatua seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen perusteella. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi.</p>

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

##### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

##### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi**

Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa:

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

Sosiaalitoimen kanssa:

- ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

Poliisin kanssa:

- Muistutus asiakkaille, etteivät avaa oviaan tuntemattomille

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä RAI-arviointien yhteydessä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaan toimintakyky sekä asuinympäristön turvallisuus.

##### **Henkilöstö**

##### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne**

Lähijohtaja	1
Sairaanhoitaja	5
Lähihoitajaa	26
Kodinhoitajaa/- avustajaa	3
Työnjärjestelijä	1



Kotihoito palvelee 24 tuntia vuorokaudessa kolmessa vuorossa. Hoitohenkilökuntaa on arkiamuissa 12-14 lähihoitajaa/kodinhoitajaa + 2-5 sairaanhoitajaa, viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 10 lähihoitajaa/kodinhoitajaa, iltavuorossa on 6-7 lähihoitajaa/kodinhoitajaa ja yövuorossa 1 lähihoitaja. Varmistetaan.

#### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Oma Hämeen rekrytointiprosessin mukaisesti.

Vakituiset ja pitkäaikaiset sijaisuudet ovat nähtävillä Oma Hämeen internet-sivuilla sekä te-palveluiden sivuilla. Keikkatyöluonteiset rekrytoinnit ovat nähtävillä Sarastia rekryn internet-sivuilla.

Kelpoisuus varmistetaan haastattelutilanteessa tutkinto- tai opintotodistuksin sekä Valviran Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattihenkilöiden keskusrekisterin JulkiTerhikki tietokannasta.

#### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Kotihoidon asiakkaiden määrää, käyntimääriä ja välitöntä välitöntä asiakastyöaikaa seurataan, jonka mukaan henkilöstösuunnittelua tehdään.

Keskitettyllä kotihoidon resurssien hallinnalla pyritään turvaamaan säännöllisen kotihoidon asiakkaiden oikea-aikainen palvelujen saaminen kohdentamalla henkilöstöresurssit tarkoituksenmukaisesti koko Lopen alueella. Työnjärjestelijä jakaa päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti. Kun kotihoidon tiimien oma työntekijäresurssi ja resurssipooli ei riitä vastaamaan asiakastarpeeseen rekrytoidaan puotosvuoroihin sijaisia.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Oma Hämeen rekrytointiprosessin mukaan.

Rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan tilannekohtaisesti joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

#### **Työntekijöiden perehdytys asiakastyöhön**

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoilla on nimetty ohjaaja.

Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella, mutta se keskimäärin kestää noin viikon.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämisessä. Toimintayksikön omavalvontaan osallistuvat koko henkilöstö ja opiskelijat.

#### **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä.

Täydennyskoulutusta järjestetään yhteisen Oma Hämeen koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja

koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaalipalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja kuntayhtymän strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

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

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

#### **Toimitilat Tilojen käytön periaatteet**

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Tämän lisäksi kotihoidon yksiköllä on toimistotilat, jotka sijaisevat Palvelukoti Eedilän alakerrassa, Opintiellä. Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitetut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc- ja suihku- ja pukeutumistilat.

Asiakkaiden kodeissa olosuhteet ovat vaihtelevia. Tämä asettaa haasteelliset lähtökohdat toiminnalle. Lähtökohhta on, että tilat soveltuvat terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan elämäniloa tuottavien hoito- ja hoivapalvelujen toimintaan. Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee muutoksen suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu.

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

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilapalvelu. Kotihoidon tiloissa ei ole asiakasvastaanottoa.

#### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Kotihoidon toimiston siivoaminen on järjestetty Oma Hämeen teknisen toimen kautta.

#### **Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen**

Kotihoidossa turvalaitteen tarve arvioidaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Turvalaitteen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella kotihoidon toimesta.

Turvapuhelimen saa tilattua palveluohjaajan kautta ja ne vuokrataan Stella turvapuhelin ja hoiva Oy:stä. Kotihoito tekee asiakaskäynnin yhteydessä, asiakkaiden kanssa yhdessä varmistuksen, että turvalaite toimii ja asiakas osaa käyttää laitetta. Turvapuhelimen ja rannekkeen testaus tulee suorittaa säännöllisesti. Mikäli asiakkaan turvalaite ei toimi, varmistetaan sen kuntoon saattaminen. Laitteiden hälytyksiin vastaa laitteen toimittaja.

Stella laskuttaa asiakkaalta turvapuhelinvuokran. Turvapuhelin kytketään asiakkaan omaan puheliimeen tai toimitetaan erillisenä gsm puhelimenä. Hälytykset ohjautuvat Stellan hälytyskeskukseen ja sieltä kotihoidon henkilökunnalle sovittuun päivystyspuheliimeen. Erikseen sovituissa tapauksissa hälytykset ohjautuvat myös omaiselle tai muulle sovitulle läheiselle.

Puhelimien asennuksista, huolloista ja korjauksista vastaa Stellan alihankkija.

#### **Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Kotihoidossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume-, verenpaine-, INR-, CRP- ja saturaatiomittarit. Asiakkaiden kotona on käytössä ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita ja laitteita, jotka ovat ajanmukaisia ja säännöllisesti huollettuja. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynnillä.

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

Asiakkaan apuvälinetarvetta arvioidaan jatkuvasti kotihoidon toimesta ja tiedotetaan tarpeesta asiakasta/verkostoa. Apuvälineiden hankinta, lainaus ja huolto tapahtuvat apuvälinelainaamon kautta. Apuväline tarpeen arvioimiseksi fysioterapeutti tekee tarvittaessa kotikäynnin. Kotihoidon henkilökunta toimittaa myös tarvittaessa apuvälineitä asiakkaalle. Apuvälineiden käytön ohjausta tehdään kotihoidon toimesta tarpeen mukaan. Havaituista huoltotarpeista tiedotetaan aina asiakasta/verkostoa.

Lääkeannosteluautomaattien toimivuudesta vastaa laitteen valmistaja. Laitteen käytön opastus asiakkaalle ja lääkehoidon toteutumisen seuranta on kotihoidon vastuulla.

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisillekayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen</p> <p>Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Henkilöstö perehtyy käyttämiensä tietojärjestelmien käyttö- ja kirjaamisohjeisiin.</p> <p>Työntekijä allekirjoittaa tietoturvaluottamuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.</p> <p>Kotihoidossa on käytössä Lifecare- asiakastietojärjestelmä. Palvelun alkaessa asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa tietojen kirjaamiseen ja katseluun. Asiakkaan tietoja kirjataan ja katsotaan vain niiltä osin, kun se asiakkaan hyvän hoidon ja palvelujen toteutuksen kannalta on välttämätöntä.</p> <p>Koko henkilöstö suorittaa 3 vuoden välein tietoturva ja tietosuoja osaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena. Osaaminen varmistetaan Digi- ja väestötietoviraston Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksella.</p> <p>Toimintayksikössä on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.</p>
<p>Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Henkilöstöä koulutetaan havaittujen tarpeiden mukaan tai muutoksien vaatiessa. Perehdytyksestä huolehtii osaava kollega. Kaikilta Lifecare- käyttäjiltä otetaan Lifecaren käyttäjäsitoumukseseen allekirjoitus.</p>
<p>Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä</p> <p>25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina.</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sote –kuntayhtymä toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <a href="http://Lokitiedot - Oma Häme (omahame.fi)"><u>Lokitiedot - Oma Häme (omahame.fi)</u></a> sivustolla.</p> <p>Lisätietoa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojasta antaa tietosuojavastaava. Tietosuojavastaava on organisaation sisäinen asiantuntija, joka seuraa henkilötietojen käsittelyä ja auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavalta voit kysyä lisää tietosuojasta ja henkilötietojesi käsittelystä hyvinvointialueella.</p>
<p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna</p> <p>Tietosuojavastaava(at)omahame.fi</p>

## **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen

Kotihoidon tavoitteena on tuottaa laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan asiakkaan turvallinen ja toimintakykyinen arki sekä ehkäistään raskaampien palveluiden tarpeen syntymistä. Palvelutarpeen arvioinnissa ja toimintakyvyn seurannassa käytetään RAI-toimintakykymittaria. RAI-mittarituloksia käytetään asiakaskohtaisesti kuntouttavan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa sekä kotihoitotasoisesti kotihoidon laadun raportoinnissa.

Tarvepohjaiset resurssit pyritään turvaamaan niin osaamisen johtamisen kuin riittävän henkilöstön suhteen. Teknologisilla ratkaisuilla ja prosessien kehittämisellä kohdennetaan käytettävissä olevat resurssit siten, että mahdollisimman suuri osa hoitajien työajasta kohdentuu asiakastyöhön.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Loppi 14.12.2023

Allekirjoitus

Niina Oksanen  
Kotihoidon Lähijohtaja