



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hyvinvointikeskus Sauvola

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 29.12.2023

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	2
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	4
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	9
6	Palvelun sisältö	14
7	Henkilöstö	21
8	Toimitilat.....	24
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	26
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	28

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307–8</p>
<p>Tulosalue Ikäihmisten asumispalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Hyvinvointikeskus Sauvola</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen palveluasuminen, 34 asiakaspaikkaa ja 2 lyhtyaikaishoitopaikkaa</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Sauvalanaukio 4, 14500 Iittala</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Anna Henttonen, lähijohtaja Puhelin 040 716 2924 Sähköposti anna.henttonen(at)omahame.fi</p>

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ateriapalvelut: Compass Group
 Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Addsecure Smart Care
 Sähköinen ovenavaus: Tunstall Oy (Tunstall on Tieran alihankkija / hankittu Tieralta)
 Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Compass Group, Huoltopalvelu Nyqvist Oy
 Pesulapalvelut: Päijät-Hämeen tekstiilihuolto
 Työvaatevuokraus: Lindström
 Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Apteekki Tavastila
 Lääkeautomaattipalvelu: Evondos Oy
 Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, kameravalvonta, turvateknologia yksiköissä: Vivago,
 Kameravalvonta, Hämeen Lukko Oy. Hoitajaturvahälytykset Seucuritas Oy
 Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy
 Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy
 Henkilöstövuokraus: Tempore Oy
 Videopuhelin: Oulumo Oy

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuuhenkilö tai -henkilöt

Anna Henttonen
Asumispalveluiden lähijohtaja
puh. 040 716 2924
anna.henttonen(at)omahame.fi

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

- Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen
- Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Suunnitelman päivitys ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä. 2. kerroksen toimiston seinällä, sekä lähijohtajan toimistossa

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Hyvinvointikeskus Sauvolan tehostetun palveluasumisyksikön asiakkaat ovat pääsääntöisesti iäkkäitä henkilöitä, joilla on kognitiivisen, fyysisen psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueella ympärivuorokautinen tuen tarve. Sauvolan palveluasumisyksikössä tehostettua palveluasumista tarjotaan kahdessa kerroksessa (2. ja 3. krs). Ympäri vuorokautisen hoivan asiakaspaikkoja on yhteensä 34 ja ympärivuorokautisen lyhytaikaishoivan paikkoja on 2.

Palvelukokonaisuudesta vastaava johtaja

Lähijohtaja
Anna Henttonen
Puhelin 040 716 2924
Sähköposti etunimi.sukunimi@omahame.fi

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

Asiakaslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

1.) Yhdenvertaisuus:

Kohtelemme jokaista asukasta samanarvoisesti.

Kaikilla asukkailla on hyvä, omannäköinen arki.

Arvostamme ja tuemme toisiamme, sekä puhallamme yhteen hiileen.

Muistamme, että samaan, hyvään lopputulokseen voi päästä monilla eri työtavoilla.

Työyhteisössämme on yhteisesti laaditut pelisäännöt, joita olemme sitoutuneet noudattamaan.

2.) Asiakaslähtöisyys:

Pyrimme tuntemaan jokaisen asukkaan niin hyvin, että pystymme tekemään hoidosta yksilöllistä.

Vaalimme asukkaan omatoimisuutta, sekä kannustamme siihen joka tilanteessa.

Emme kiirehdi.

Huomioimme asukkaan tavat ja tottumukset, sekä tiedostamme että ne saattavat muuttua sairauden edetessä.

Kunnioitamme asukkaan yksilöllistä vuorokausirytmää.

3.) Vaikuttavuus:

Jokaisella asukkaalla on hoitosuunnitelma, joka elää asiakkaan mukana.

Hoitosuunnitelmaa muutetaan ja päivitetään tarvittaessa.

Arvostamme omaisyhteistyötä ja huolehdimme tiedonkulusta asiakkaan asioissa.

Annamme työmme avulla omaiselle tunteen aidosta välittämisestä.

Käytämme työssämme yhteisiä mittareita, seurataksemme asiakkaan hoidon laatua ja vaikuttavuutta

Henkilökuntamme huolehtii ammattitaitonsa ajantasaisuudesta säännöllisten koulutuksien avulla.

4.) Rohkeus:

Otamme rohkeasti puheeksi vaikeita asioita ja pohdimme niihin yhdessä ratkaisuja.

Kokeilemme rohkeasti uusia työryhmämme sisältä nousseita toimintamalleja- ja ideoita.

Rohkenemme kaikki pyytää apua ja kysymme neuvoa aina kun sitä tarvitsemme

Sallimme toisillemme mahdollisuuden kokea asioita eri tavalla

Uskallamme rohkeasti olla eri mieltä, sekä tuoda esiin omat mielipiteemme

Uskallamme myöntää myös epäonnistumisemme

Tuomme jokainen rohkeasti omaa osaamistamme työyhteisöön.

Vaalimme avointa ja toisiamme tukevaa työilmapiiriä

4 Riskienhallinta

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidenttorjunnan ohjeistus
- riskienhallintasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- ohjeet rajoitustoimenpiteiden käytöstä

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle [intranetistä](#).

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistakaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Yksikössä toteutetaan syyllistämätöntä turvallisuuskulttuuria.

Yksikön työntekijöitä kannustetaan avoimeen raportointiin, jossa epäkohdista ja turvallisuustekijöistä käydään keskustelua ja ratkaistaan yhdessä ongelmia sekä kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia

Ikäihmistien palveluiden tulosalueella on käytössä epäkohtailmoitusohje ja lomake.

- ➔ Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.
- ➔ Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikön johtajalle. Yksikön johtaja kuittaa lomakkeen vastaan otetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja

toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Yksikön johtaja kirjaa toimenpiteet lomakkeeseen, sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön johtaja voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa palvelujen päälliköltä, palvelujen johtajalta tai asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtajalta.

- Lomake lähetetään viivytyksettä palvelujen päällikölle, viimeistään 3-5 päivän kuluessa.
- Palvelujen päällikkö tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen, sekä mihin toimenpiteisiin on ryhdytty – tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoa yksikön johtajaa. Palvelujen päällikkö arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät, sekä mahdolliset lisäykset.
- Palvelujen päällikkö lähettää selvityksen palvelujen johtajalle tiedoksi ja / tai jatkotoimenpiteitä varten, sekä kopion asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtajalle.
- Kopio lähetetään myös ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja yksikön johtajalle.
- Palvelujen johtaja tekee mahdolliset merkinnät lomakkeeseen. Palvelujen johtaja harkitsee, tapauksittain – laitetaanko ilmoitus selvityksineen aluehallintovirastolle tai sosiaali- ja potilasasiamiehille.
- Palvelujen johtaja huolehtii asian arkistoinnista. Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja palvelualueella. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. Lisäksi ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan ikäihmisten palveluiden hallinnossa 2 x vuodessa.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Terveyden- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Lähijohtaja vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä. Vaaratapahtumaraportteja käsitellään henkilöstön kanssa viikkopalaverissa 1 x kuukaudessa.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan HaiPro järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan käytännössä. Tarvittaessa asiasta keskustellaan uudelleen.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä viikkopalaverissa, sekä lähijohtajan viikoittain koko henkilöstölle lähettämässä viikkokirjeessä.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haittatapahtuma, josta on ollut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia. Tutkinnan voi käynnistää myös tilanne, josta ei ole tullut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia, mutta tilanne on muuten usein toistuva tai koskettaa useampaa yksikköä. Vaaratilanteet, joista oli tai olisi voinut olla vakava seuraus, otetaan heti käsittelyyn.

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä. Yksikön vastuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan. Korjaavista toimenpiteistä tehdään selvitys ja niiden toteutumista seurataan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä [Aluehallintovirastoon](#) tai [Valviraan](#),

jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä viikkopalaverissa, sekä lähijohtajan viikoittain koko henkilöstölle lähettämässä viikkokirjeessä. Lähijohtaja hoitaa tarvittavan informoinnin yhteistyötahoille.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Asiakkaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka kutsuu koolle hoitoneuvottelun. Hoitoneuvotteluun osallistuu asiakas ja omahoitaja (tarvittaessa muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, omainen tai laillinen edustajansa.

Hoitoneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ensisijaisesti itsensä määrittelemät tavoitteet hoidolle, kirjataan omat toiveet ja mieltymykset sekä hoidon toteuttamisen tavat.

Hoitosuunnitelman tietopohjana käytetään:

- RAI-toimintakyvyn arvioinnista saatuja, sekä
- Elämän historiasta joko keskustellen tai voimavarakartoitusten avulla saatuja yksilöllisiä tietoja.
- Hoitosuunnitelma sisältää asiakkaan tavoitteellisen liikuntasuunnitelman.
- Omahoitaja huolehtii, että hoitosuunnitelma on asiakastietojärjestelmässä (Lifecare) sähköisessä muodossa.
- Hoitosuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta. Tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista, sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta.
- Omahoitaja huolehtii, että RAI-arvio sekä hoitosuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen/omaisen/laillisen edustajansa kanssa vähintään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan suostumuksella palvelutarpeen arviointiin kutsutaan aina paikalle omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja. Palvelutarpeen arvioinnissa tarpeen mukaan mukana voi olla omahoitaja, omahoitajapari, tiimin sairaanhoitaja, fysioterapeutti, asiakasohjauksen edustus tai vaikkapa lääkäri.

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina ensisijaisesti asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palveluiden tarpeesta.

Palvelutarpeen arviointiin voidaan osallistua fyysisesti läsnä olemalla tai se voidaan toteuttaa osittain erilaisin etäpalvelu keinoin. Erilaiset etäpalvelu keinot helpottavat eri tahojen osallistumista.

Tiimivastaava / hoitoringin sairaanhoitaja yhdessä omahoitajien kanssa seuraa ja huolehtii, että asiakkaan palvelu toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut.

Tiimivastaava / hoitoringin sairaanhoitaja ja omahoitaja / omahoitajapari huolehtivat, että työyhteisö tuntee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön sekä tiedottaa muita siinä tapahtuneista muutoksista. Asiakkaiden hoidosta ja hoivasta keskustellaan työyhteisön tiimipalavereissa.

Mikäli henkilöstö havaitsee hoito- ja palvelusuunnitelmassa tai sen toteutumisessa puutteita, tulee asia viivytyksettä ottaa puheeksi työyhteisössä ja ilmoittaa siitä palveluyksikön johtajalle.

Kotihoidossa hoitosuunnitelman keskeisin sisältö on nostettu asiakkaan viikko-ohjelmalle Lifecareen, jonne asiakkaan hoito on suunniteltu. Lifecaresta tieto menee Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään, josta jokainen asiakkaan luona käyvä työntekijä näkee asiakkaan kanssa suunnitellut hoitotoimenpiteet.

Vastuunjako

Kokonaisuudessaan jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen toteuttamaan asiakkaan: -hoitosuunnitelmaa, sekä
-seuraamaan ja arvioimaan asiakkaan vointia ja
-kokonaistilannetta käyntien yhteydessä ja
-kirjaamaan asiakkaasta tehdyt havainnot asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä on saanut riittävän perehdytyksen työtehtäviinsä ja noudattaa työstä annettuja ohjeita. Jokaiselle ammattiryhmälle on laadittu perehdytyskuvaus.

Käytössä olevat mittarit

Asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioimiseen käytetään RAI-toimintakykymittaria, FRAT-kaatumisvaaran arviontimittaria, Braden-asteikkoa painehaavariskin arvioinnissa, MMSE-testiä muistin ja tiedonkäsittelyn arvioinnissa, MNA-testiä ravitsemustilan arvioinnissa, sekä tarvittaessa muita mittareita.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaiden / asukkaiden, omaisten osallisuus ja arvokas kohtaaminen, ovat osa oikeusturvaa., sekä palvelun peruslähtökohta.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja epäasiallisen kohtelun toimenpiteet

Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä.

Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä kertoa palveluyksikön johtajalle. Palveluyksikön johtaja käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa.

Asiakkaan epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely

Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan / läheistään / laillista edustajaansa, sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja oman näköinen elämä

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan siten, että asiakkaan voimavaroista ja elämänhistoriasta kerätään tietoa asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään.

- Asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelun ja arjen toiminnan lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan oma tahto, mielipide, mieltymykset ja toiveet.
- Asiakas osallistuu hoitoa ja arkitoimintoja koskevaan päätöksentekoon niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.
- Asiakkaalle pyritään aina kertomaan hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyvät asiat hänen vointinsa ja sairautensa edellyttämällä tavalla.
- Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Hoito ja hoiva, sekä hoivaympäristö huomioidaan arjen toiminnoissa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ja rajoittamisen periaatteet ja ohjeet

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on erillinen ohje koskien itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perusoikeuksiin ja sen vuoksi ne ovat aina viimesijaisia ja poikkeuksellisia toimenpiteitä.

- Toimenpiteistä on aina valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön.
- Rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä yksilöidyn / perustellun päätöksen tekee palveluyksikön lääkäri.
- Rajoittamispäätös on aina määräaikainen ja kestoaltaan korkeintaan kolme (3) kuukautta.
- Ennen rajoittamistoimenpiteen jatkamista on hoitohenkilökunnan, sekä lääkärin on arvioitava asiakkaan tilanne uudelleen ja tehtävä uusi päätös.
- Palveluyksikön johtaja vastaa yhdessä tiimivastaavan kanssa siitä, että lääkärin päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä ovat voimassa (tehty ja päivitetty) sekä asiakkaan / läheisen näkemykset on pyydetty ja huomioitu rajoitustoimenpiteitä koskevassa päätöksenteossa.
- Päätökset ja muut kirjaukset rajoitustoimenpiteistä tulee tehdä aina rajoitustoimenpidettä käytettäessä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Lifecareen.

Rajoitustoimenpiteiden mahdollisia välineitä

Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia Asiakkaan / Asukkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Mm. sähköinen ovenlukitus asumisen hoivayksikössä, mahdollistaa muistisairaiden vapaamman liikkumisen hoivakodin tiloissa. Alla olevat asiat ovat osa asiakasturvallisuutta tai terveyshyvinvointia, mutta ne voidaan kokea myös rajoitustoimenpiteinä:

- Sängynlaidat
- Geriatrinen tuoli, tai pyörätuoli, joissa turva- tai haaravyö
- Hygieniahaalari
- Sähköinen ovenlukitus

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella Asiakas / Asukas ja hänen läheisensä voivat osallistua asiakas- ja omaisiltoihin 1-2 kertaa vuodessa. Tilaisuuksissa keskustellaan ja kehitetään yksiköiden ja palvelualueen toimintaa yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

Ympärivuorokautisessa hoivassa järjestetään kuukausittain yhteisökokouksia, joissa on mahdollisuus vaikuttaa hoivakodin arkeen (syksyllä 2020 uudistetun palvelukuvauksen mukaisesti).

Palautetta asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Asiakaspalautetta kerätään vuosittain. THL järjestää asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi ja oma organisaatiomme joka toinen vuosi. THL:n kysely on sähköinen lomake, jonka asiakas voi täyttää omaisensa tukemana tai tarvittaessa yksikön hoitajan tai opiskelijan tukemana. Yksikössä tulostetaan kyselystä paperisia versioita, mikäli sähköisen lomakkeen käytön kanssa on hankaluuksia. Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja korjaamisessa niin, että saadut tulokset käydään yksikössä läpi, ja niiden pohjalta suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo puh. +358 505996413.
Tavoitettavissa maanantaisin klo 12:00 - 15:00, tiistaisin - torstaisin klo 09:00 - 12:00.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevista asioista.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa.
Takaistoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista - torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 4573965639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa.

Jos tilanne ei tällä selviä, on mahdollista tehdä kantelu Aluehallintovirastolle tai tietyissä tilanteissa Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Muistutukset, kantelut sekä muut valvontapäätökset käsitellään lähijohtajan johdolla yksikön osastokokouksissa ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet.

6 Palvelun sisältö

Palveluihin ohjautuminen

Asiakkaat ohjautuvat palveluun asiakasohjauksen kautta yhtenäisten kriteerien perusteella. Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä hyvinvointialue vastaa. Yksikön tavoitteena on asiakaspaikkojen jatkuva täyttö. Asiakasohjaus ohjaa asiakkaat palveluun paikan vapautuessa. Yksikön asiakaspaikkojen täyttöä seurataan.

Hoitosuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta. Tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista, sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta.

Omahoitaja huolehtii, että RAI-arvio sekä hoitosuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen/omaisen/laillisen edustajansa kanssa vähintään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Mahdollistamme asiakkaamme oman hyvän elämän kotona tarjoamalla asiakkaan voimavaroihin perustuvia, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia, suunnitelmallisia ja tavoitteellisia palveluja, sekä varmistamalla asiakkaan osallisuuden palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienia- ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Hygienia asioissa, kuten kaiken muunkin toiminnan keskiössä on asiakas- ja terveysturvallisuus, joka on henkilöstön ja asiakkaiden / asukkaiden yhteinen asia.

Asiakkaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan henkilökohtainen hygienia yhtenä osa-alueena, jos asiakas siinä tarvitsee apua ja tukea. Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan, suu- ja hammasproteesihygieniaan sekä asuinympäristön hygieniaan liittyvät toiminnot suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan omien voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti. Omahoitaja ja tiimin sairaanhoitaja arvioivat hoitosuunnitelman toteutumista sekä sitä, vastaako suunniteltu hoito ja palvelu asiakkaan tarpeita.

Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen

Asumispalveluissa siivous ja pyykkihuolto ostetaan pääsääntöisesti, mutta jonkin verran siivoukseen ja pyykkihuoltoon osallistuu myös henkilöstö. Asumisyksiköissä on avustavaa henkilöstöä.

Kotihoidossa asiakas, omainen hoitaa siivous ja pyykkihuollon tai ostavat palvelun muualta. Kotihoidon henkilöstö toteuttaa pyykkihuoltoa asiakkaan koneella, mikäli siihen on kirjallinen lupa. Kirjallinen lupa tarvitaan, koska henkilöstö ei useinkaan ole koko pesuohjelman ajan asiakkaalla ja silloin pesukoneet ovat asiakkaan vastuulla.

Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen henkilöstön koulutus ja perehdytys

Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on työntekijä-, palveluyksikön johtajien ja hallinnon edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin hallinnon tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta tiimikokouksien käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi. Ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sisäisillä intra-sivuilla (Kehrä). Jokaisen uuden työntekijän alkuperehdytykseen kuuluu ohjeiden ja niiden sijainnin läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Ohjeita käydään läpi säännöllisesti myös tiimipalaverissa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden voinnin seuranta on jatkuvaa ja vointia kirjataan kuvailevasti sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa kirjaukset voinnista saatetaan puhelimitse tai viestinä lääkärin konsultaatioon tai otetaan esille palveluyksikön lääkärinkierrolla. Ympäri vuorokautisen hoivan asiakkaille tehdään vuosikontrolleja yksilöllisen tarpeen mukaan.

RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla. Lääkärit näkevät asiakkaan RAI-arviointien tulokset Lifecaren asiakastietojärjestelmästä.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Ruokahuollon järjestäminen ja toteutus

Ikäihmisten palveluiden ateriapalvelut toteutetaan ikääntyneille laaditun ravitsemusoppaan suositusten mukaisesti. Tärkeimpänä tavoitteena on tunnistaa ravitsemustilan heikkeneminen ja reagoida siihen ravitsemushoidolla.

- Asumispalveluissa huolehditaan, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia. Ateria-ajoissa joustetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.
- Kotihoidossa ateriointi toteutuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Ravitsemusta voidaan tukea ateriapalvelun tai kaupan valmisaterioiden avulla, sekä kotihoitohenkilöstön valmistamalla aamu-, ilta- ja välipaloilla.

Erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioiminen

Ateriapalveluita hankitaan Compassa Group:lta. Hankintasopimus edellyttää, että palvelutuottajat noudattavat aterioiden valmistuksessa ikäihmisille suunnattuja Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia.

Ravitsemuksen tason seuranta sekä riittävä ravinnon ja nesteen saanti

Ravitsemustilan arviointi on osa asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelua. Asiakkaan RAI- arvion osana tehdään vähintään puoli vuosittain MNA-mittaus ja painoa seurataan yksilöllisesti tarpeen mukaan mutta vähintään kuukausittain. RAI-arvioinnista saadaan lisäksi tietoa tahattomasta painonlaskusta ja riittämättömistä aterioista. Valtakunnallista tietoa asiakkaiden ravitsemustilanteesta saadaan ½-vuosittain Thl:ltä.

Tulosten perusteella tulee tarvittaessa tehdä yksilökohtainen ravitsemuksen suunnitelma. Asiakkaan ravitsemussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilöllisen ja riittävän energian saanti, sekä riittävä päivittäinen proteiinimäärä. Päivittäisen energiamäärän ja proteiinin määrän seurannassa voi hyödyntää ruuankäytön kirjanpitolomaketta.

Asiakkaan ravitsemus- ja nestetasapainoa voidaan tarvittaessa seurata ruokapäiväkirjan tai nestelistan avulla. Asiakkaan ravitsemuksesta keskustellaan hoitoa ja palvelua suunniteltaessa ja mieliruoat sekä muut yksilölliset ruokailutottumukset sekä mahdollinen lisäravinteiden tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Hoivayksiköissä ja kotihoidon tiimeissä on ravitsemusvastaavat, jotka jakavat ravitsemukseen liittyviä tietoja ja ohjeita työyhteisössä. Kotihoidon asiakaskansioissa on tietoa ravitsemuksesta asiakkaiden käyttöön.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä. Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioidentorjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).

Jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveystalouteen tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana yhteistyössä yksikkönsä lähijohtajan kanssa sekä yhteyshenkilönä yksikkönsä ja infektioidentorjuntayksikön välillä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Marjut Jokinen

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään infektioiden torjuntaan ja seurantaan. Lisäksi heille annetaan kirjallinen "[Tietoa infektioiden torjunnasta uudelle työntekijälle](#)" - ohje, jonka henkilöstö löytää Oma Hämeen intranetistä.

Infektioiden torjunta kuuluu osaksi perehdytystä. Yksikössä on kansio, josta löytyy ohjeet infektioiden torjuntaan. Yksikössä käsihuuhteen kulutusta seurataan vuosittain.

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.

Lääkehuolto

Kaikissa yksiköissä, joissa toteutetaan lääkehoitoa, tulee olla ajantasainen [Turvalliseen lääkehoito-oppaaseen](#) (6/2021) perustuva lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö: Marjut Jokinen.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu siten, että se vastaa STM:n turvallisen lääkehoito-oppaan. Ikäihmisten palvelujen päällikkö yhdessä farmaseutin sekä moniammatillisen ryhmän kanssa vastaa suunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä ja henkilöstön koulutuksen järjestämisestä. Tulosalueen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoito ja vastuhenkilöt

Asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Hämeenlinnan terveysterveyspalvelut. Lääkäripalveluiden vastuuhenkilönä toimii apulaisylilääkäri, geriatri Minna Paunula. Asiakkaiden kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa Kanta-Hämeen keskussairaalan ensiapu ja päivystys.

Lähijohtaja vastaa yksikkönsä lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä ja toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta.

Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta, lähihoitajat ja muu henkilöstö toteuttavat lääkehoitoa koulutuksensa ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Ikäihmisten palveluiden johtaja ja päällikkö vastaavat siitä, että palvelualueella on lääkehoitosuunnitelma ja riittävät edellytykset toteuttaa lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa.

Ikäihmisten palveluiden farmaseutti koordinoi lääkehoitosuunnitelman laadintaa ja tekee yksiköissä lääkehoidon auditointikäyntejä, joilla tehdään kehittämis-, ohjaus- ja omavalvontatyötä.

Lääkinnälliset laitteet

Sähkösätkyjen, henkilönostimien ja terveydenhuollon laitteiden perehdytys ja huolto tapahtuvat laitetoimittajan ohjeiden mukaan ja tarvittaessa. Hoivayksiköiden sähkösätkyjen ja kuntosalilaitteiden huollosta tehty erilliset sopimukset.

- Asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälinehankinnoissa voi konsultoida palveluyksikön fysioterapeuttia, joka arvioi tarkoituksenmukaisen apuvälineen hankintaa yhdessä omahoitajan kanssa. Fysioterapeutti ohjaa ja neuvoo omahoitajaa ja asiakasta apuvälineen käytöstä ja sen huollosta.
- Asiakkaalla voi olla käytössään oma apuväline, palveluyksikön apuväline, terveysterveyspalveluiden apuvälinelainaamon apuväline tai Kanta-Hämeen keskussairaalan apuvälinekeskuksen apuväline.
- Apuvälineen peruspuhdistus hoidetaan palveluyksikössä, varsinaisen huollon järjestämisestä vastaa apuvälineen omistaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus reagoida, jos havaitsee riskin apuvälineen käytössä tai sen toimintakunnossa.

Ikäihmisten palvelujen tulosalue on mukana maakunnallisessa hankkeessa (TLT), jossa tavoitteena on laiteajokorttien laadinta ja suorittaminen sähköisessä järjestelmässä.

Yksiköihin on nimetty laitevastaavat.

Osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan.

Lääkinnällisten laitteiden käytöstä järjestetään tarvittaessa kertausta ja koulutuksia. Työntekijät kartoittavat asiakkaiden apuvälineiden tarvetta. Liikkumisen apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta. Työntekijät ohjaavat apuvälineiden käytön asiakkaille. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto kuuluu apuvälinelainaamolle. Epäkuntoiset apuvälineet palautetaan apuvälinelainaanmoon ja sieltä saadaan korvaava apuväline tilalle.

Yksikössä käytettävien lääkinällisten laitteiden huollosta ja korjauksesta vastaa organisaation tekniset palvelut. Huoltopyynnöt tehdään Effector-ohjelman kautta. Lääkinnällisiä laitteita ja tarvikkeita käytetään niihin liittyvien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Palveluysikköön nimetään ammattimaisesti käytettävien lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Palveluysikköön nimetään ammattimaisesti käytettävien lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: Jonas Heinonen,
jonas.heinonen(at)omahame.fi

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Asiakas ja potilas voi tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan ja potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos

Palveluysiköillä on yksikkökohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat (PelSu) sekä poistumisturvallisuusselvitykset. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät palotarkastukset vuosittain. Korjaus- ja toimenpidekehoituksiin reagoidaan välittömästi ja annetaan kirjallinen vastine palo- ja pelastusviranomaisen määrittelemässä aikataulussa. Pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumistiet, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelman mukaisesti. Palo- ja pelastusasioita käsitellään säännöllisesti palveluysikön kokouksissa.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos ohjeistaa ja hyväksyy yksiköiden palo- ja pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitykset, sekä suorittaa lakisääteiset palotarkastukset palveluyksiköihin. Kanta-Hämeen pelastuslaitos tarjoaa alueellisesti koulutusta henkilöstölle ja on osa Hämeenlinnan kaupungin valmiussuunnittelutyöryhmää, joka ohjeistaa yksiköitä valmiustilanteita varten.

- Ikäihmisten palveluiden tulosalueen henkilöstöä koskee pelastuslain (379/2011 42§) mukainen yhteistoimintavelvoite, jonka perusteella tehdään tarvittaessa ilmoitus asunnon tai asukkaan toiminnan aiheuttamasta palo- tai onnettomuusvaarasta
- Lomake voidaan toimittaa sähköisesti osoitteeseen kanta-hame@pelastuslaitos.fi tai postitse osoitteeseen Hämeenlinnan paloasema, Kotalantie 1 b, 13210 Hämeenlinna.

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimisto

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. Tarvittaessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä (Liite 9), mikäli havaitaan että henkilö ei ole itse kykenevä talouden hoitoon tai talouden hoito ei ole asianmukaisesti hoidettu muiden henkilöiden toimesta. Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston Hämeenlinnan toimipiste, Sibeliuksenkatu 21 B, 13100 Hämeenlinna, puh. 029 565 2100 (arkisin 9-11), kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi.

Asiointi hameenlinna.fi

Vanhuspalvelulain (25§) mukaisen yhteydenoton sosiaalihuoltoon tuen tarpeen kartoittamiseksi voi tehdä sähköisellä lomakkeella Hämeenlinnan kaupungin nettisivuilta,

- <https://asiointi.hameenlinna.fi/lomake>

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella voidaan palvelun piiriin kuuluvan asiakkaan avun tarpeen kartoittamisesta ottaa suoraan yhteyttä alueen palveluohjaajaan ja/tai sosiaalityöntekijään.

Sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystykseen voidaan **tarvittaessa ottaa yhteyttä** perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa, kriisitilanteissa, tilanteissa joissa, ikäihminen ei pärjää yksin kotona tai muissa sellaisissa tilanteissa, joissa tarvitaan kiireellisesti sosiaalitoimen arviota tai ratkaisuja, jotka eivät voi odottaa seuraavaan arkipäivään.

Sosiaalipäivystyksestä voidaan myös kysyä konsultaatioapua.

- Kanta-Hämeen sosiaalipäivystyksen suora asiakasnumero 03 621 7100 on avoinna maanantaista torstaihin kello 18–22 sekä perjantaista lauantaihin kello 14-22. Muuna aikana yhteyden saa Hätäkeskuksen kautta.

- Henkilökunnalle löytyy sosiaalipäivystyksen viranomaiskäyttöön tarkoitettu numero itsenäisen työskentelyn toimintaohjeesta.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön henkilökunta. Asiakkaan kokonaishoidosta vastaa lääkäri. Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta. Sairaanhoitaja arvioi ja seuraa terveyden- ja sairaanhoidon riittävyttä ja tarvittaessa konsultoi muita asiantuntijoita, kuten esimerkiksi lääkäriä, avannehoitajaa, haavahoitajaa, diabeteshoitajaa tms.

Asiakkaiden suunhoito, kiireetön / kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus

Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on työntekijä-, palveluyksikön johtajien ja hallinnon edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin hallinnon tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta tiimikokouksien käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden voinnin seuranta on jatkuvaa ja vointia kirjataan kuvailevasti sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa kirjaukset voinnista saatetaan puhelimitse tai viestinä lääkärin konsultaatioon tai otetaan esille palveluyksikön lääkärinkierrolla. Ympäri vuorokautisen hoivan asiakkaille tehdään vuosikontrolleja yksilöllisen tarpeen mukaan.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Alihankintana tuotetaan vaatehuolto, kiinteistöhoito, ateria- ja puhtauspalvelut. Organisaatio huolehtii puitesopimuksista. Suunnitelmissa huomioidaan, että palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia. Palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelmat.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilökuntaa on ympäri vuorokautisesti. Henkilöstömitoitus on 0,65-0,7 asiakastilanteesta riippuen Sairaanhoitajia on 2, lähihoitajia 19, hoiva-avustajia 1, fysioterapeutteja 0,2, ohjaajia 1.	

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon laissa määritelty henkilöstömitoitus 0,65 ja henkilöstörakenne.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen kaikissa työvuoroissa. Käytössä on autonominen työvuorosuunnittelu ja tiimikoordinaattori ja lähijohtaja varmistavat miehityksen toteutumisen. Pääsääntöisesti kaikki poissaolot pyritään sijaistamaan, jotta lakisääteinen mitoitus täyttyy.

Sijaisten käytössä huomioidaan ympäri vuorokautisessa hoivassa:

- Henkilöstömitoituksen riittävyys ja asiakkaiden palvelutarve.
- Palveluyksiköiden mitoitusta määrittelee kesäkuussa 2020 voimaan tullut lainsäädäntö.

Rekrytointi

Henkilöstö löytää Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointiohjeet [Rekrytoinnin käsikirjasta](#).

Lähijohtaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähijohtaja vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä rikosrekisteriote lainsäädännön edellyttämällä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytys

Palveluyksiköissä perehdytys toteutetaan Ikäihmisten palveluiden tulosalueen kirjallisen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytysohjelman lisäksi on mahdollisuus osallistua Oma Hämeen perehdytystilaisuuksiin.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskusteluja pyritään järjestämään kaksi kertaa vuodessa. Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa sekä onnistumiskeskusteluissa.

Täydennyskoulutukset

Henkilöstölle laaditaan laaja täydennyskoulutuskalenteri vuosittain. Henkilöstö voi ilmoittautua koulutukseen työvuorosuunnitelman mukaisesti, sekä antaa palautetta koulutuksista ja esittää koulutustoiveita. Oman palvelualueen koulutuskalenterin ulkopuolelle jäävistä alueellisista tai muista koulutuksista keskustellaan oman lähijohtajan kanssa.

Lähijohtajan vastuulla on seurata henkilöstöhallinnon järjestelmästä (Populus), että palveluyksikössä työntekijöiden täydennyskoulutusvelvoite täyttyy.

Turvallisuuskoulutukset

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa -kurssit.

Lähijohtaja ja tiimikoordinaattori huolehtivat, että koko henkilöstö osallistuu yleisiin turvallisuuskoulutuksiin, kuten alkusammutus- ja poistumisharjoituksiin sekä ensiapukoulutuksiin. Käytössä on koulutusseuranta- taulukot. Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia järjestetään organisaatiosalla jatkuvasti. Koulutukset löytyvät Hertta-koulutuskalenterista.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijoille nimetään pääsääntöisesti yksi ohjaaja saman ammattiryhmän sisältä. Opiskelijoiden opintojen vaihe otetaan huomioon työtehtävien suunnittelussa.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on Oma Hämeessä laadittu työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelmassa määritellään työsuojelun päämäärä ja tavoitteet, vastuut ja toimivalta. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Toimintaohjelma tukee työyksikkökohtaisten toimintasuunnitelmien laatimista ja päivittämistä.

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

Lähijohtajat laativat yhdessä henkilöstön kanssa työturvallisuuslain edellyttämän työn vaarojen kartoituksen ja riskinarvioinnin. Riskinarviointi tehdään toimipistekohtaisesti WPro-järjestelmässä kolmen vuoden välein ja päivitetään vuosittain. Riskinarviointi toimii yksikkökohtaisen työsuojelun toimintasuunnitelman pohjana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisääteisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

Henkilöstön rokotussuoja on sekä asiakkaiden, potilaiden että henkilöstön turvallisuutta. Lähijohtaja vastaa henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistamisesta.

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Asumispalvelun palveluyksiköissä on pääsääntöisesti yhden ja osa kahden henkilön huoneita. Lisäksi asiakkaiden käytettävissä on erilaisia yhteisiä tiloja, kuten:

-Ruokailu- ja oleskelutilat, sauna- ja suihkutilat-, liikunta- ja harrastetilat, pyykkihuoltotilat sekä piha-alueet.

Asiakkaan asunto/huone on hänen kotinsa, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Asiakkaan muuttaessa on toivottavaa, että asukas sisustaa oman kotinsa omilla huonekaluilla, tavaroilla ja esineillä. Vierailuaikoja ei ole erikseen määritetty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin – poikkeustilanteissa (mm. koronapandemia) laaditaan tarvittaessa erilliset vierailuohjeet, jossa huomioidaan asiakas- ja terveysturvallisuus.

Asumispalvelun palveluyksiköissä yksiöitä sekä kaksioita joissa voi asua pariskuntia. Lisäksi asiakkaiden käytettävissä on erilaisia yhteisiä tiloja, kuten: ruokailu- ja oleskelutilat, sauna- ja suihkutilat-, liikunta- ja harrastetilat, pyykkihuoltotilat sekä piha-alueet. Asiakkaan asunto/huone on hänen kotinsa, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Asiakkaan muuttaessa on toivottavaa, että asukas sisustaa oman kotinsa omilla huonekaluilla, tavaroilla ja esineillä. Vierailuaikoja ei ole erikseen määritetty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin. Hyvinvointikeskus Sauvola on rakennettu 2017. Asuntojen neliömäärät ovat 30-43.

Henkilöstölle on varattu omat työ- ja sosiaalitalat.

Teknologiset ratkaisut

Hoitajakutsujärjestelmä

Hyvinvointikeskus Sauvolan hoitajakutsujärjestelmän toimittajana on **Vivago**. Vivagon järjestelmä lähettää mahdolliset vikailmoitukset sekä ennakotiedot huoltotarpeiden kohteista sovittuihin sähköpostiosoitteisiin.

- Turvahälytysjärjestelmään kuuluu hoitajankutsupainikkeiden lisäksi erilaisia liikettä tunnistavia hälyttimiä, kuten sänky-, lattia-, ja ovihälyttimiä sekä henkilöstön turvahälyttimiä. Vivagossa on mahdollista seurata myös asiakkaan aktiivisuutta sekä unta.

Laitteiden toimivuudessa havaituista epäkohdista ilmoitetaan viivytyksettä Vivago-tukeen, sekä palveluyksikön johtajalle.

Kameravalvontajärjestelmä

Kameravalvontajärjestelmä on Sauvolan hyvinvointikeskuksessa. Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on suojella omaisuutta, ehkäistä rikoksia ja auttaa

jo tapahtuneiden rikosten selvittämisessä. Järjestelmällä on tarkoitus varmistaa ja lisätä henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste (Liite 12).

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltynä eri tilojen siivoustaajuudet sekä määräaikaistöiden suorittamisen aikavälit. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella epidemiatilanteiden siivouksesta konsultoidaan infektioidentorjuntayksikköä. [Oma Hämeen intranetissä](#) on henkilöstön saatavilla ohjeet mm. vatsatautiepidemiaan.

Yksikössä on siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltynä eri tilojen siivoustaajuudet sekä määräaikaistöiden suorittamisen aikavälit. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella epidemiatilanteiden siivouksesta konsultoidaan infektioidentorjuntayksikköä. Oma Hämeen intranetissä on henkilöstön saatavilla ohjeet mm. vatsatautiepidemiaan. Yksikön yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin työn ohessa.

Siivouspalvelut on järjestetty ostopalveluna Compass Groupilta ja ne sisältyvät asiakkaan tukipalvelupakettiin. Compass Group vastaa sekä asiakashuoneiden että yksikön yleisten tilojen siivouksesta. Tilat siivotaan päivittäin. Yksikön pyykkihuolto on järjestetty ostopalveluna Päijät Hämeen tekstiilihuollolta. Yksikön matot ja työvaatteet on vuokrattu Lindström Oy:ltä, joka huolehtii niiden puhtaana pidosta. Yksikössä on ohjeet pyykkihuollon järjestämiseen.

Jätehuolto

Tietoturvajätteet tyhjenetään alakerrassa sijaitsevaan tietosuoja-jäteastiaan.. Neulat ym. kerätään särmäisjäteastiaan. Jätehuolto hakee vaaralliset jätteet kierrätykseen.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietosuojasta puhutaan aina, kun puhutaan kirjaamisesta ja asiakkaiden tietojen käsittelystä. Tietoturva ja salassapito ovat osa perehdytysohjelmaa.

Henkilöstön perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn, sekä kirjaamiseen ja ohjeisiin. Lisäksi asiakastietojärjestelmien turvallisuutta seurataan säännöllisesti tarkastamalla lokitiedot.

Asiakastyön kirjaamisen varmistaminen - viipymättä ja asianmukaisesti

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen henkilöstön jäsenen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun työntekijä alkaa toteuttaa asiakkaan saamia palveluja asiakkaalle tehdyn päätöksen ja palvelusuunnitelman perusteella. Kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kulloinkin olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen voidaan tehdä myös asiakkaan luona mobiililaitteella

- Kirjaamiseen on laadittu erilaisia ohjeita, mitä kirjataan ja mihin. Ohjeet löytyvät henkilöstön sisäisiltä internetsivuilta Kehrästä sekä Lifecaren sisältä.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä

Henkilöstö noudattaa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä

Jokaisen työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi ja allekirjoitetaan yleinen vaitiolositoumus.

Lisäksi ennen kuin asiakastietojärjestelmiin annetaan henkilökohtaiset käyttöoikeudet, jokaisen käyttäjän tulee allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja perehtyä sen sisältöön.

Henkilöstölle on säännöllisesti vuosittain tietosuojakoulutuksia.

Tietoturva ja tietosuoja

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjassa.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Kaikista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi HaiPro- ilmoitus.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskienhallintaan liittyen

Yksikön perehdytyskansio päivitetään ajantasaiseksi kevään 2024 aikana.
Vastuuhenkilöt Anna Henttonen, sekä Tia Ahlsten

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:
Iittala 29.12.2023

Allekirjoitus: Anna Henttonen