



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Koivukoto

23.1.2024

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 23.01.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	5
6	Palvelun sisältö	8
7	Henkilöstö	12
8	Toimitilat.....	14
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	15
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	16

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 palvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Koivukoto</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Koivukodossa tuotetaan pitkäaikaista ympärivuorokautista hoivaa ikäihmisille. 42 asiakaspaikkaa</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Kurrenkuja 1, 14700 Hauho</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Satu Piironen Puhelin 044 569 4633 Sähköposti satu.piironen@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ateriapalvelut: Palmia Oy • Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, turvateknologia yksikössä: Vivago Oy • Siivouspalvelut: Palmia Oy • Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Kontuvahti Oy • Pesulapalvelut: Päijät-Hämeen tekstiilihuolto • Työvaatevuokraus: Lindström Oy • Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki • Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy • Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy • Henkilöstövuokraus: Tempore Oy

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt Satu Piironen, 044 569 4633, satu.piironen@omahame.fi</p>
<p>Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa</p>
<p>Suunnitelman päivitys ja seuranta</p> <p>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.</p>

Julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä. Koivukodossa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihoitolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Koivukodon perustehtävä on mahdollistaa asiakkaan oma hyvä elämä kotona tarjoamalla asiakkaan voimavaroihin perustuvia, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia, suunnitelmallisia ja tavoitteellisia palveluja, sekä varmistamalla asiakkaan osallisuus palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Arvot

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:
Samat pelisäännöt kaikilla. Puhalletaan yhteen hiileen. Kunnioitamme jokaisen asukkaan yksilöllisyyttä, hoito ei voi olla samanlaista kaikilla. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus osallistua talon tapahtumiin.
- 2.) Asiakaslähtöisyys:
Kannustamme asukasta osallisuuteen, esim. lähtemään toimintatuokioon. Kunnioitamme asukkaan entistä elämää, otamme huomioon asukkaan historian, toiveet, tottumukset. Hoidamme

asukkaita yksilöllisesti. Kuulemme, mitä asukas sanoo. Huomioimme omaiset tiedon keruussa, jos asukas itse ei pysty kertomaan.

3.) Vaikuttavuus:

Hyödynnämme eri työntekijöiden vahvuuksia ja voimme konsultoida eri asiantuntijoita niin talossa kuin talon ulkopuolella. Kysymme ja selvitämme, jos jotain ei tiedetä. Osallistumme koulutuksiin. Osaamme ottaa vastaan myös uutta tietoa. Pidämme asukkaan hoitosuunnitelman ajan tasalla.

4.) Rohkeus:

Kokeilemme rohkeasti uutta ja menemme eteenpäin. Menemme ennakkoluulottomasti vieraisiin pienkoteihin töihin ja uskallamme olla oma itsemme. Uskallamme puuttua epäkohtiin ja uskallamme ehdottaa uusia tapoja tehdä työtä. Uskallamme pyytää apua.

4 Riskienhallinta

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnantoimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- lääkehoitosuunnitelma
- ohjeet rajoitustoimenpiteiden käytöstä
- osastokeittiöiden omavalvontasuunnitelma

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 terveystalouden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistu ilmoituksen

tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Työntekijöitä kannustetaan tekemään HaiPro-ilmoituksia, jotka voivat liittyä lääkehoitoon, asukkaiden tai henkilökunnan turvallisuuteen sekä läheltä piti – tilanteisiin. Koivukodolla HaiPro-ilmoitukset käsitellään nimettöminä tiimipalaverissa. Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan yhdessä ja sovitaan tarvittavista toimintatavan muutoksista.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
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
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Terveyden- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
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	
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

HaiPro-vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä vastaavat Koivukodon sairaanhoitajat Minna Hukari ja Kirsi Lehtonen. Sairaanhoitajat käsittelevät ilmoitukset tiimipalaverissa 1–2 kertaa kuukaudessa yhdessä henkilöstön kanssa. Käsitellyt ilmoitukset tulostetaan ja laitetaan omaan HaiPro-mappiin henkilökunnalle nähtäväksi.

Palveluyksikön johtaja tiedottaa henkilöstöään sähköpostilla siitä, miten suunnitellut toimenpiteet ovat edenneet sekä muutoksista työskentelyssä. Tarvittaessa lähijohtaja on yhteydessä omaan lähijohtajaansa. Yhteistyötahojen tiedottaminen kuuluu palveluyksikön johtajalle, mikäli asia koskee ainoastaan hänen omaa yksikköään. Laajemmissa asioissa tiedottamisesta vastaa hallinnon asiantuntijat vastualueensa mukaisesti tai tulosalueen johto.

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 vastuuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

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.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omahoitajat. Omahoitaja kutsuu koolle hoitoneuvottelun kuukauden kuluessa uuden asukkaan tulosta ja siihen osallistuvat asiakas, omahoitaja sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, omainen tai laillinen edustajansa. Myös tarvittaessa muita asiantuntijoita kutsutaan hoitoneuvotteluun. Hoitoneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ensisijaisesti itsensä määrittelemät tavoitteet hoidolle, kirjataan omat toiveet ja mieltymykset sekä hoidon toteuttamisen tavat.

Omahoitaja huolehtii, että hoitosuunnitelma on sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmässä. Hoitosuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta. Tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista, sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta päivittäin.

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

Kokonaisuudessaan jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen toteuttamaan asiakkaan:

- hoitosuunnitelmaa sekä
- seuraamaan ja arvioimaan asiakkaan vointia sekä kokonaistilannetta ja
- kirjaamaan asiakkaasta tehdyt havainnot asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan hygieniahoidon toteutumista seurataan päivittäin raportoiden ja kirjaten potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden suihkutukset suunnitellaan viikko kerrallaan, mutta toteutetaan tarpeen mukaisesti yksilöllisyyden huomioiden.

Asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita: RAI, MMSE, MNA, verenpaine, verensokeri, pika CRP, paino.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Koivukodolla jokainen työntekijä huolehtii siitä, että asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja ihmisarvoisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä.

Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä kertoa palveluyksikön johtajalle. Sosiaalihuoltolain mukaiset epäkohdat ovat laittomia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluyksikön johtaja käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Mahdolliset työntekijään kohdistuvat seuraamukset (huomautus, varoitus, työ- tai virkasuhteen päätyminen) tapahtuman Kanta-Hämeen hyvinvointialueen yleisen ohjeistuksen mukaan

Sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtailmoitusten tarkoituksena on varmistaa asiakkaan saaman sosiaalihuollon laatu, asiakasturvallisuus ja asianmukaisuus.

Sosiaalihuoltolain mukainen epäkohtailmoitus tehdään SPro järjestelmän kautta

Asukkaaseen kohdistunut epäasiallinen kohtelu ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asukkaan kanssa ja asukkaan niin toivoessa, hänen omaisen/läheisen/laillisen edustajan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeudentoteutuminen 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 edellyttävällä tavalla.

Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Hoito ja hoiva, sekä hoivaympäristö huomioidaan arjen toiminnoissa.

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 yksikön lääkäri
- Rajoittamispäätös on aina määräaikainen ja kestoltaan korkeintaan kolme (3) kuukautta.
- Ennen rajoittamistoimenpiteen jatkamista on hoitohenkilökunnan sekä lääkärin arvioitava asiakkaan tilanne uudelleen ja tehtävä uusi päätös.

- Tiimivastaava vastaa yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa siitä, että lääkärin päätökset rajoittamistoimenpiteistä 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.

Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Mm. kulunvalvonta ulko-ovista asumisen hoivayksikössä mahdollistaa muistisairaiden vapaamman liikkumisen hoivakodin tiloissa. Alla olevat ovat osa asiakasturvallisuutta tai terveyshyvinvointia, mutta ne voidaan kokea myös rajoitustoimenpiteinä:

- sängynlaidat
- geriatrinen tuoli tai pyörätuoli, joissa turva- tai haaravyö
- hygieniahaalari
- sähköinen kulunvalvonta ulko-ovissa

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Omahoitajat järjestävät hoitopalavereita, joihin kutsutaan asiakkaan lisäksi omainen tai asukkaan asioita hoitava henkilö.

Asiakas ja hänen läheisensä voivat osallistua Koivukodolla järjestettäviin tapahtumiin ja niissä on mahdollista keskustella henkilökunnan kanssa hoitoon liittyvistä asioista sekä tuoda esiin mahdollisia kehittämisehdotuksia talon toimintaan.

Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

Palautetta asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. OmaHämeen internet-sivuilta löytyy palautelomake ([Palaute - Oma Häme \(omahame.fi\)](https://www.omahame.fi)), jonka kautta palaute ohjautuu käsiteltäväksi. Muistutusmenettely on kuvattu asiakkaan ja potilaan oikeusturva -otsikon alla.

Kaikki asiakaspalaute käsitellään yksikön johtajan toimesta palveluyksikössä, yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan tehtävistä kehittämistoimenpiteistä. Asiakaspalautetta ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnassa laatimalla palveluyksikkökohtaiset kehittämissuunnitelmat. Hallinnossa analysoidaan palautteita, muistutuksia, valvontaviranomaisten käsittelemistä asioista saatavia tietoja, potilasvahinkoasioita sekä sosiaaliamiehen toimintakertomuksista saatavia tietoja. Tiedot käsitellään kaksi (2) kertaa vuodessa ja tarvittaessa sovitaan koko palvelualueella koskevista kehittämistoimenpiteistä.

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

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. Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 397 6397.

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 koskevilla asioilla.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista - torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +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 vastuhenkilölle 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, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työntekijöiden kanssa yhdessä asiasta keskustellen ja korjaavia toimenpiteitä suunnitellen.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Kanta-Hämeen Hyvinvointialueella ikäihmisten palvelujen osalta toimii keskitetty asiakasohjaus. Asiakasohjauksessa palveluohjaaja tekee asiakkaalle laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin kotikäynnillä. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena pari- tai tiimityönä. Asiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin Koivukodolle myös sairaalan tai lyhytaikaishoivan kautta, esimerkiksi kotona sattuneen tapaturman vuoksi.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti siten, että:

- Asiakastietojärjestelmään jokainen asiakkaan kanssa asioiva, kirjaa kuvailevasti hoidon toteutusta peilaten asetettuihin tavoitteisiin.
- Asiakkaan kanssa yhdessä päivitetään 1/2-vuosittain hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi.
- Tulosten avulla voidaan arvioida kattavasti asiakkaan toimintakykyä, terveyttä ja niissä tapahtuneita muutoksia, sekä asettaa uusia tavoitteita.

OmaHämeen asiakasohjauksen sivuilta ([Ikäihmisten asiakasohjaus - Oma Häme \(omahame.fi\)](http://Ikäihmisten asiakasohjaus - Oma Häme (omahame.fi))) löytyy tarkemmat myöntämisperusteet. Pitkäaikaishoivan paikat myöntää Kanta-Hämeen hyvinvointialueella moniammatillinen SAS-ryhmä.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Asiakkaan hoito ja palvelut suunnitellaan siten, että se tukee kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointia. Asiakkaan hoidon suunnittelun apuna on käytössä RAI-toimintakykyarviointi. RAI:n tulosten perusteella saadaan tietoa mihin asioihin asiakkaan hoidossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Toimintakyvyn arvioinnin lisäksi asiakkaan hoitoa suunniteltaessa huomioidaan asiakkaan elämänhistoria ja voimavarat. Pyrkimyksenä on, että hoidon tavoitteet ovat asiakkaan itsensä asettamia tavoitteita ja päämääriä tai että hän voi kokea ne itselleen tärkeiksi ja merkityksellisiksi oman hyvinvointinsa kannalta. Hoitosuunnitelman osana tehdään lisäksi liikuntasuunnitelma ja asiakkaan hoito toteutetaan kuntouttavien toimintamallien mukaisesti.

Koivukodon henkilökunta vastaa asiakkaiden arjen elävöittämisestä. Arjen elävöittäminen tarkoittaa yksikön henkilöstön, vapaaehtoisten, seurankunnan, kolmannen sektorin toimijoiden, alueen oppilaitosten sekä muiden toimijoiden asiakkaille järjestämää ohjelma- ja ulkoilutoimintaa.

Koivukodon henkilökunta yhdessä Hauhon kuntouttavan päivätoiminnan kanssa ovat yhteydessä eri toimijoihin ja järjestävät Koivukodon ja päivätoiminnan asukkaille ohjelmaa. Tieto tulevasta ohjelmasta on luettavissa yksikön ilmoitustaululta.

Asiakkaan osallistuminen eri tapahtumiin kirjataan potilastietojärjestelmään. Lisäksi Koivukodon lähijohtaja raportoi tapahtumista omaa lähijohtajaansa.

Ravitseminen ja ruokahuolto

Ateriapalvelut hankitaan asumispalveluyksikköön Palmia Oy:ltä.

Hankintasopimus edellyttää, että palveluntuottajat noudattavat aterioiden valmistuksessa ikäihmisille suunnattuja Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia, joten ateriat on laadittu ikääntyneille tarkoitetun ravitsemusoppaan suositusten mukaisesti.

Erityisruokavaliot ja erityistarpeet otetaan huomioon jo hyvin varhaisessa vaiheessa ja erityisruokavalio tilataan ajoissa. Tärkeimpänä tavoitteena on tunnistaa ravitsemustilan heikkeneminen ja reagoida siihen ravitsemushoidolla.

Asukkaille järjestetään ruokailu 5 kertaa vuorokaudessa: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala). Asukkaalla on mahdollisuus saada välipalaa yöllä. Lisäksi ateria-ajoissa joustetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Ravitsemustilan arviointi on osa asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelua. Asiakkaan RAI-arvion osana tehdään vähintään puolivuositain MNA-mittaus ja painoa seurataan yksilöllisesti tarpeen mukaan, mutta vähintään kuukausittain. RAI-arvioinnista saadaan lisäksi tietoa tahattomasta painonlaskusta ja riittämättömistä aterioista.

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.

Tieto asiakkaan ruokailusta kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään.

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 terveystieteiden tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana yhteistyössä yksikkönsä lähijohtajan kanssa sekä yhteyshenkilönä yksikkönsä ja infektioidentorjuntayksikön välillä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilöt: sairaanhoitajat Minna Hukari ja Kirsi Lehtonen

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.

Yksikössä nimetyt hygieniayhdyshenkilöt käyvät säännöllisesti koulutuksissa ja yhdyshenkilötapaamisissa. Hygieniavastaavat jakavat saamaansa tietoa työyksikössä ja opastavat infektioiden ja tartuntojen ennaltaehkäisyssä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille näytetään ensimmäisistä päivistä lähtien mistä löytyy hygieniavoimat ja heille näytetään, mistä yksikössä löytyy hygieniavaroitteita. Infektioepidemioiden aikana toimitaan erillisten ohjeiden mukaan ja käytännöistä sovitaan yhdessä siivouksesta vastaavan palveluntuottajan kanssa. Käsihuuhteen kulutusta seuraa tulosalueen farmaseutti.

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä. Alueellinen hygieniavoimat vieraillee Koivukodolla tartunnan torjuntakierroksilla säännöllisesti. Hän kouluttaa henkilökuntaa tarpeen mukaan ja häntä voi konsultoida epidemia- ja infektioilanteissa ohjeiden suhteen.

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 vastuuhenkilöt: sairaanhoitajat Minna Hukari ja Kirsi Lehtonen

Lääkehoidon suunnitelma on laadittu siten, että se vastaa STM:n turvallisen lääkehoidon opasta. Tulosalueen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Palveluyksikön lähijohtaja vastaa Koivukodon lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä ja toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta, lähihoitajat ja muu henkilöstö

toteuttavat lääkehoitoa koulutuksensa ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Ikäihmisten palveluiden farmaseutti koordinoi lääkehoitosuunnitelman laadintaa ja tekee yksikössä lääkehoidon auditointikäyntejä, joilla tehdään kehittämis-, ohjaus- ja omavalvontatyötä.

Hoitajien lääkehoitoluvut pitää uusia viiden vuoden välein. Koivukodon lähijohtaja yllä pitää ajantasaista excel-tilukkoa lääkehoitoluvista ja niiden suoritusaikatauluista.

Etä- ja digipalvelut

Koivukodossa ei ole käytössä etä- eikä digipalveluita.

Lääkinnälliset laitteet

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 osaaminen varmistetaan Koivukodolla asianmukaisin koulutuksin, jos laitteen käyttö on uutta tai tarvitaan kertausta laitteen käyttöön.

Asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälinehankinnoissa konsultoidaan 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 (itse hankittu), palveluyksikön apuväline tai hyvinvointialueen apuvälinelainaamon apuväline.

Apuvälineiden peruspuhdistus hoidetaan palveluyksikössä, varsinaisen huollon järjestämisestä vastaa apuvälineen omistaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus reagoida, jos havaitsee riskin apuvälineen käytöstä tai sen toimintakunnossa.

Koivukodolla olevan Deko-laitteen huolto tehdään kerran vuodessa laitteen valmistajan huollon kautta. Koivukodolla on nimetty henkilö, jonka tehtäviin kuuluu seurata Dekon pesuaineen kulutusta kuukausittain.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään sähköinen HaiPro-ilmoitus. HaiPro-järjestelmän avulla jokaista vaaratilannetta pystytään tarkastelemaan prosessina. Ilmoituksen käsittelyvaiheessa kirjataan suunnitelma toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Toteutuksen jälkeen järjestelmään kirjataan arviointi kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta ja siitä, tarvitaanko lisätoimenpiteitä.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään 3 ilmoitusta:

- Vaaratilanneilmoitus HaiPro-järjestelmään
- Laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle
- Fimealle: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#)

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

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: Marika Tiikkaja puh. 050 509 0062, Anne Rantio puh. 050 509 0074

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.

Palveluyksikössä on yksikkökohtainen palo- ja pelastussuunnitelma (PelSu) sekä poistumisturvallisuus selvitys. 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 yksikön kokouksissa.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos ohjeistaa ja hyväksyy yksiköiden palo- ja pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitykset, sekä suorittaa lakisääteiset palotarkastukset yksikköön. Kanta-Hämeen pelastuslaitos tarjoaa alueellisesti koulutusta henkilöstölle ja on osa valmiustyöryhmää, joka ohjeistaa yksiköitä valmiustilanteita varten.

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. Tarvittaessa tehdään holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä, 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, Wähäjärvenkatu 6, 13200 Hämeenlinna, puh. 029 565 2100 (arkisin 9-11), kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi

Sosiaalipäivystykseen voidaan ottaa tarvittaessa 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.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen suora viranomaisnumero on 03 629 6560. Se on toiminnassa 24/7. Sosiaali- ja kriisipäivystys on valmiuden ja varautumisen osalta sosiaalihuollon ensisijainen toimija yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Kuluttajaneuvonta antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisiä riitatilanteita. Kilpailu- ja kuluttajavirasta eli KKV. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: 09 5110 1200. Palvelee ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to klo 12–15. Lisätietoja [Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](#)

Koivukodossa huomioidaan erityisen tuen tarpeessa olevat asukkaat ja tehdään yhteistyötä moniammatillisesti.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat: sairaanhoitajat Minna Hukari ja Kirsi Lehtonen

Asiakkaan kokonaisuudesta vastaa terveysaseman 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.

Palveluyksikön moniammatillisella henkilöstöllä: sairaanhoitajilla, lähihoitajilla, fysioterapeuteilla, ohjaajilla ja asiakkaille nimetyillä omahoitajilla on vastuu asiakkaiden päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta.

Asiakkaiden voinnin seuranta on jatkuvaa ja vointia kirjataan kuvailevasti sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Lifecare). Tarvittaessa kirjaukset voinnista saatetaan puhelimitse tai viestinä lääkärin konsultaatioon tai otetaan esille yksikön lääkärinkierrolla.

Ympäri vuorokautisen hoivan asiakkaille tehdään vuosikontrolleja yksilöllisen tarpeen mukaan.

Vuosikontrolleja ja laaja-alaisia arvioiteja varten on valmiit kaavakkeet. Kaavakkeisiin kerätään omahoitajan ja/tai sairaanhoitajan toimesta perustietoja sekä mittaus- ja testituloksia. Taustatietojen pohjalta lääkäri suorittaa tutkimuksen ja kirjoittaa lausunnon yleislääketieteen lehdelle.

RAI-arvioiteja tehdään ½-vuosittain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla. Lääkärit näkevät asiakkaan RAI-arviointien tulokset Lifecaren potilastietojärjestelmästä.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Asumispalveluyksiköissä siivous ja pyykkihuolto ostetaan pääsääntöisesti, mutta jonkin verran siivoukseen ja pyykkihuoltoon osallistuu myös henkilöstö. Asumisyksikössä on avustavaa henkilöstöä. Yksikön käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset ovat kaikkien saatavilla yksikössä ja ne kuuluvat perehdytykseen. Ohjeita käydään läpi säännöllisesti tiimipalaverissa.

Palveluntuottajilla on omat omavalvontasuunnitelmat, esimerkiksi ateriapalveluntuottaja Palmialla. Laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta valvotaan hoitohenkilökunnan toimesta.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Sairaanhoitaja	2
Lähihoitaja	29
Hoiva-avustaja	2
Palveluyksikön johtaja	1

Henkilöstön riittävyys varmistetaan avointen toimien ja pitkäaikaisten sijaisuuksien rekrytoinneilla sekä Temporen ostopalvelulla lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Yksikössä on myös oppisopimusopiskelijoita, jotka toimivat aluksi hoitoapulaisen nimikkeellä, oppilaitoksien kanssa on tehty yhteistyössä rekrytointia.

Työvuorolistat tehdään etupainotteisesti, jotta pystytään vaikuttamaan henkilöstön saatavuuteen. Äkillisistä poissaolokäytönteistä on yksikössä hoitohenkilökunnalla tieto, miten toimitaan. Arkena yksikön johtaja rekrytoi väkeä sairaanhoitajien kanssa, viikonloppuisin vastuussa oleva hoitohenkilökunta toimii annettujen ohjeiden mukaisesti.

Yksikössä seurattavia indikaattoreita ovat asiakaspaikkojen käyttöaste sekä hoitajamitoituksen toteutuminen ja riittävyys.

Sijaisien käyttö tapahtuu pääsääntöisesti Temporen ostopalvelun kautta. Äkillisiin sairaspöissaoloihin reagoidaan välittömästi ja yksikössä käytetään päteviä sijaisia.

Henkilöstömitoitus on 0,65 ja tätä noudatamme.

Rekrytointi

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

Lähihoitaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähihoitaja 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

Palveluyksikössä perehdytys toteutetaan OmaHämeen perehdys ohjelman mukaisesti ([Palvelussuhteen alkaessa - Uudelle työntekijälle \(sharepoint.com\)](#))

Perehdytys ohjelman lisäksi uusi työntekijä /opiskelija kulkee aluksi kokeneen työntekijän mukana opettelemassa yksikön käytänteitä ja tutustumassa paikkoihin. Aluksi on perehdytysvuoroja. Jokainen uusi työntekijä / opiskelija saa omavalvontasuunnitelman luettavakseen ja sitoutuu noudattamaan sitä.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskustelut pidetään 1–2 kertaa vuodessa.

Täydennyskoulutukset

Henkilöstölle laaditaan laaja täydennyskoulutus vuosittain ja sitä täydennetään. Henkilöstö ilmoittautuu itse koulutuksiin Hertta-ohjelmiston kautta työvuorosuunnitelman mukaisesti, sekä antaa palautetta koulutuksista. Henkilöstö voi myös esittää koulutustoiveita. Oman palvelualueen ulkopuolelle koulutuskalenterin ulkopuolelle jäävistä alueellisista tai muista koulutuksista keskustellaan oman palveluyksikön johtajan kanssa.

Lääkehoidon ja osaamisen kehittäminen ja varmistaminen ovat tärkeä osa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä sen varmistamista.

Oma Hämeen yhteinen LOVe- ja näyttöohjeistus valmistui joulukuussa 2023. LOVe-verkkokoulutus ja -tentit sekä lääkehoidon näytöt toteutetaan yksikkökohtaisesti, Jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva hoitaja on veloitettu suorittamaan vaadittavat lääkehoitoluvat. 1.12.2023 on tullut käyttöön Oma Hämeen oma LOVe-oppimisympäristö ja siitä eteenpäin tenttiminen aloitetaan käyttämällä tuota ympäristöä.

Jos työntekijä siirtyy Oma Hämeen sisällä työhön työyksiköstä toiseen, koskevat häntä uuden työyksikön lääkehoitosuunnitelman ja ohjeiden mukaiset teoriaosuus- ja näyttövaatimukset. Hänen tulee siis suorittaa tarvittavat teoriaosuudet, jos niitä tarvitaan uudessa työssä ja jos lääkehoito muuttuu aiemmasta, huolehditaan perehdytyksestä ja annetaan tarvittavat näytöt.

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.

Henkilökunta saa työsuojelu- ja turvallisuuskoulutusta riskiarvioinnissa esille tulleen tarpeen mukaisesti. Yksikölle on tehty turvallisuussuunnitelma/pelastussuunnitelma ja se päivitetään määräajoin, asiakirjat ovat henkilökunnan luettavissa. Henkilökunnalle pidetään palokoulutusta ja sammutusharjoituksia. Koulutetuista pidetään kirjanpitoa. Työyksikön henkilöstön koulutuksen seurannasta vastaa yksikön lähijohtaja. Lähijohtaja pyytää työnantajaa järjestämään koulutusta tarpeen vaatiessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen varmistamiseksi ja lisäämiseksi Oma Häme mahdollistaa henkilöstölleen pääsyn erilaisiin verkko-oppimisalustoihin. Näillä alustoilla suoritetaan myös kaikille pakolliset kurssit. Palveluyksikkö sisällyttää osaamista tukeviin ammattilaisten ja lähijohdon välisiin keskusteluihin suunnitelman turvallisuusosaamisen täydennyskoulutuksesta.

Oma Hämeellä on yhteinen malli asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksista, ja yksikkö noudattaa näitä koulutuksia. Koulutukset ovat:

- Hoitohenkilöstö: Potilasturvallisuutta taidolla, ISBAR, potilaan tunnistaminen (potilasturvaportti -verkko-oppimisalusta. Koostuu lyhyistä osioista, jotka voi suorittaa myös erikseen.)
- Asukashoidossa avustavat työntekijät: Potilasturvallisuutta taidolla-tukitoiminnot (Potilasturvaportti)
- Lääkinnällisiä laitteita käyttävät ja huoltavat: Laiteturvallisuus
- Lääkehoitoa toteuttavat: Lääkehoidon osaamisen varmistaminen LOVe (erillinen ohjeistus)

Palveluyksikön lähijohtaja seuraa koulutuksien toteuttamista, myös jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva työntekijä veloitetaan hoitamaan koulutuksiansa ajan tasalle.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijoille nimetään 2 ohjaajaa, kun he tulevat yksikköön. Ohjaajat pääsääntöisesti ohjaavat opiskelijoita ja opiskelijat kulkevat ohjaajiensa mukana työtehtävissä. Myös muut hoitohenkilökuntaan kuuluvat ovat velvollisia ohjaamaan opiskelijoita työvuorojensa aikana. Opiskelijoiden valmiutta seurataan työharjoitteluiden ajan ja he saavat apua ja tukea työvuorojensa ajan. Ensimmäisien päivien aikana opiskelijat veloitetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelmat, palo- ja pelastussuunnitelmat. He myös osallistuvat valvottuna lääkehoitoon ohjaajiensa kanssa.

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

Hauhon Koivukoto on rakennettu kahdessa osassa. Ensimmäinen osa Koivukotoa on rakennettu vuonna 1999 ja uudempi osa 2010. Hauhon Koivukodossa asukashuoneita on yhteensä 42. Yhden hengen ja kahden hengen asukashuoneiden neliömäärät ovat noin 15–30 neliötä.

Ruokailu- ja oleskelutilat, sauna- ja suihkutilat, liikunta- ja harrastetilat, pyykkihuoltotilat ja piha-alueet ovat asiakkaiden yhteiskäytössä olevia tiloja.

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. Hoitosänky kuuluu huoneen varustukseen.

Vierailuajkoja ei ole erikseen määritelty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin – poikkeustilanteissa (mm. koronapandemia) laaditaan tarvittaessa erilliset vierailuohjeet, jossa huomioidaan asiakas- ja terveysturvallisuus.

Henkilöstölle on varattu omat työ- ja sosiaalitilat.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan kiinteistöhuollolle, isännöitsijälle tai lähijohtajalle, jos hän havaitsee kiinteistössä tai jossakin laitteessa vikaa. Rikkinäiset laitteet ja tavarat on poistettava käytöstä mahdollisimman pian. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus kantaa vastuu turvallisuudesta ja siististä ympäristöstä.

Kiinteistöhuolto Kontuvahti Oy puh. 050 407 3639

Hämeenlinnan Vanhusten Asuntosäätiö, isännöitsijä Heikki Meriläinen puh. 0400 640 652

Lähijohtaja Satu Piironen puh. 044 569 4633

Teknologiset ratkaisut

Koivukodossa hoitajakutsujärjestelmänä toimii Vivago. Turvahälytysjärjestelmään kuuluu hoitajankutsupainikkeiden lisäksi erilaisia liikettä tunnistavia hälyttimiä, kuten esimerkiksi sänky-, lattia-, ja ovihälyttimiä sekä henkilöstön turvahälyttimiä.

Ulko-ovissa on poistumisvalvontalaitteistot, jotka valvovat asiakkaiden poistumista kiinteistöstä. Erilaiset teknologiset ratkaisut ovat osa asiakas- ja terveysturvallisuutta.

Laitteiden toimivuudessa havaituista epäkohdista ilmoitetaan viivytyksettä huoltoon sekä palveluyksikön johtajalle.

Hälytykset tulevat hoitohenkilökunnan puhelimiin, jokaisella hoitajalla on puhelin käytössään työvuoron aikana. Hälytyksen tullessa, hoitohenkilökunta ottaa joko etäyhteyden asiakkaaseen tai menee paikan päälle katsomaan asiakkaan kutsun syytä. Asiakkaiden käytössä olevat hyvinvointikellot ladataan ja putsataan säännöllisesti. Hyvinvointikellot myös keräävät tietoa asiakkaiden aktiivisuudesta, unesta ja hyvinvoinnista.

Vivago-järjestelmää hoitaa Koivukodossa pääkäyttäjät, jotka käyvät säännöllisesti koulutuksissa.

Käytön ohjaamisesta ja toiminnan varmistamisesta vastaava henkilö: Sanna Rinne, Anne Rantio

Kiinteistössä on toimiva hätäkeskukseen kytketty paloilmoin, jota huolletaan säännöllisesti erillisen huolto-ohjelman mukaan. Kiinteistössä on myös automaattinen sammutuslaitteisto.

Koivukodossa on valmius kameravalvontajärjestelmään, mutta järjestelmää ei ole otettu käyttöön.

Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on suojella omaisuutta, ehkäistä rikoksia ja auttaa jo tapahtuneiden rikosten selvittämisessä. Järjestelmällä on tarkoitus varmistaa ja lisätä henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta.

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. vatsatauti-epidemian.

Siivouspalvelut on ostettu Palmia Oy:ltä. Yksikössä on joka arkipäivä siistijä paikalla, joka siivoussuunnitelman mukaan siivoaa sovitut paikat. Yleistä hygieniatasoa seurataan palveluntuottajan ja henkilöstön toimesta.

Koivukodosta lähtee pyykkiä joka viikko pesulaan ja tuodaan puhtaana takaisin. Pesulana toimii Päijät-Hämeen tekstiilihuolto. Myös hoivahenkilöstö/avustava henkilöstö pesee työvuoronsa aikana jonkin verran pyykkiä.

Perehdytyksessä käydään läpi, miten yksikössä on pyykkihuolto järjestetty ja toteutettu. Myös pyykkihuoneen, aineiden ja pyykkisäkkien sijainti käydään läpi. Kokenut hoitaja perehdyttää uuden työntekijän/sijaisen. Perehdytyksessä käydään läpi mm. eritetahrojen oikeaoppinen siistiminen ja mistä löytyvät välineet tähän. OmaHämeen intrassa on myös ohjeet henkilöstölle hygieniaan liittyen ja nämä kuuluvat perehdytykseen.

Jätehuolto

Koivukodossa lajitellaan erilaiset jätteet. Roskakatoksessa on erilliset jätessäiliöt pahville, metallille, lasille, muoville, paperille, biojätteelle sekä sekajätteelle.

Sisällä on erilliset säiliöt tietosuojajätteelle sekä viiltävälle- ja pistävälle jätteelle. Lääkejäte hävitetään asianmukaisesti lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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.

Hoitotyönkirjaaminen ja asiakas- ja terveyshyvinvointi ovat lähtökohtana monialaiselle toiminnalle / asiakkaan ja henkilöstön toiminnan sujuvoittamiseksi.

Henkilöstö koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn, sekä kirjaamiseen ja ohjeisiin. Lisäksi asiakastietojärjestelmien turvallisuutta seurataan säännöllisesti tarkistamalla lokitietoja.

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.

Kirjaamiseen on laadittu erilaisia ohjeita, mitä kirjataan ja mihin. Ohjeet löytyvät henkilöstön käyttöön potilastietojärjestelmä Lifecaren sisältä.

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.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakirjoista ([Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX® 4 §:ssä](#))

Tietoturva ja tietosuojaja

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

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

Etätöitä tekeville on koulutettu tietoturva. Etätöitä tekevillä on käytössään laitteet, jotka ovat turvallisia käyttää ja toimivat OmaHämeen verkossa.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvottomasti 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

THL:n Kansallinen Asiakastyytyväisyyskysely 10.1.-27.3.2024

Työhyvinvointikyselyn tulokset helmikuu 2024

Onnistumiskeskustelut 3–4/2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Hauholla 23.1.2024

Allekirjoitus: Satu Piironen