



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Forssan seutu ja Loppi

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 24.5.2024

Sisällysluettelo

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

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629 629 (vaihde)
Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307-3
Tulosalue Ikäihmisten palvelut
Palveluyksikön nimi Asiakasohjaus, Forssan seutu ja Loppi
Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Palvelutarpeen arviointi / Asiakaslaskutus
Palveluyksikön/toimipisteiden osoite/osoitteet Saksankatu 34 30100 Forssa ja Opintie 3 12700 Loppi
Palveluyksikön vastuhenkilö Marjatta Palojarvi Puhelin 0341916116 Sähköposti marjatta.palojarvi@omahame.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Palvelusetelit, asumispalvelut+kotihoito, hyväksytyt palvelusetelituottajat.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö/-henkilöt Marjatta Palojarvi
Suunnitelman laadintaan / päivitykseen osallistuneet <input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input type="checkbox"/> Asiakkaiden/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. Nähtävissä asiakasohjauksen/sihteeritiimin Teams-kansiossa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus Ikäihmisten asiakasohjaus on ikäihmisille ja heidän läheisilleen tarkoitettu ensimmäinen kontakti, kun tarvitaan tietoa ikäihmisten palveluista tai tukea kotona asumiseen. Neuvonnan, ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin avulla varmistetaan tarvittavien palveluiden oikea-aikainen saatavuus. Asiakasohjauksesta saa tietoa, ohjausta ja neuvontaa hyvinvoinnin edistämisestä,
--

varhaisen tuen palveluista, kotiin saatavista tukipalveluista, kotihoidosta, asumispalveluista ja omaishoidosta. Asiakasohjauksessa toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeenarvioinnit ja niihin liittyvät palvelu- ja maksupäätökset.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

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

Asiakslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakslähtöisyys 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 ja toimintaperiaatteet löytyvät lähijohtajien Teams-kanavalta, strategiatyöskentely-kanavalta.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

- 1.) Yhdenvertaisuus: Pyritään yhdenvertaisuuteen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Huomioidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen voimassa olevat kriteerit palveluja myönnettäessä uusille ja vanhoille asiakkaille.
- 2.) Asiakslähtöisyys: Huomioidaan asiakkaan toimintakyky asioiden hoitamisessa ja toimittamisessa. Otetaan huomioon myös asiakkaan omat toiveet ja itsemääräämisoikeus, kuitenkin huomioiden voimassa olevat kriteerit ja asiakkaan oma turvallisuus.
- 3.) Vaikuttavuus: Huomioidaan kiireelliset hoidontarpeet ja arviot. Huomioidaan ennakoivat ja ennaltaehkäisevät toimintatavat palveluja myönnettäessä. Työskennellään tulosvastuullisesti eikä päällekkäisyyttä hoidonarvioinnissa. Huomioidaan asiakkaan taloudellinen tilanne.
- 4.) Rohkeus: Pidetään asiakkaan puolta, tarvittaessa itsemääräämisoikeutta ammatillisesti arvioiden. Huomioidaan aina asiakkaan kokonaistilanne. Mietitään moniammatillisesti asiakkaalle parasta vaihtoehtoa ja ratkaisua. Rohkeus tuoda esiin epäkohtia ja esittää uusia ratkaisumalleja. Rohkeutta nostaa esille omia toimivia käytäntöjä, joita voisi hyödyntää koko hyvinvointialueella.

4 Riskienhallinta

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyvien riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma, HVA:n yhteinen
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuusuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus, HVA:n yhteinen?
- riskienhallintasuunnitelma

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:

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

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- 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 terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Epäkohdista ja turvallisuustekijöistä käydään keskustelua sekä ratkaistaan yhdessä ongelmia. Työntekijöitä kannustetaan tekemään ilmoituksia em. asioista. Keskustellaan työyhteisössä haastavista tilanteista ja tuetaan toisiamme ammatillisesti. Työyhteisöpalaverit säännöllisesti viikoittain. Kannustetaan avoimeen keskusteluun. Pyritään yhdessä etsimään keinoja ilmi tulleisiin epäkohtiin.

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
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro	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@omahame.fi , tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit@omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
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 vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä. Vaaratapahtumaraportteja käsitellään henkilöstön kanssa tarpeen mukaan, koska määrä on vähäinen. HaiPro-ilmoitukseen kirjataan korjaavat toimenpiteet. Seurataan säännöllisesti toimintamallin muuttumista.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä ja yhteistyötahoja yhteisissä säännöllisissä kokouksissa.

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 seurauus, 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.

Epäkohtailmoitukset käsitellään johtotiimissä, jonka muistioon se kirjataan. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä yhteisissä säännöllisissä kokouksissa.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Palveluohjaaja laatii asiakkaan asiakassuunnitelman palvelutarpeen arvioinnin pohjalta ja sitä täydennetään tarvittaessa. Palveluohjaajan vastuulla on myös asiakassuunnitelman päivittäminen ja päätösten tekeminen.

Asiakassuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä ovat mukana asiakas ja/tai hänen läheisensä.

Asiakassuunnitelman toteutumisen seuranta toteutetaan yhdessä palveluntuottajien kanssa säännöllisissä palaverissa.

Säännöllisinä mittareina ja menetelminä asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa käytetään: RAI-Screener, MMSE, MNA. Tarvittaessa käytetään myös: AUDIT, AUDIT +65 ja GDS 30.

Asiakkaille nimetään omatyöntekijät asiakasohjauksesta.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan haastattelemalla ja havainnoimalla sekä asiakaspalautteiden pohjalta. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, asia käsitellään ko. työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan ulkopuolisen henkilön toimesta, asiasta ilmoitetaan eteenpäin tarvittavalle taholle, esim. poliisi / HVA:n lähisuhdeväkivaltayksikölle.

Tulleisiin muistutuksiin vastaa tulosaluejohtaja. Palautteisiin vastaa lähijohtaja tilannekohtaisesti, tarvittaessa tulosaluejohtajan avulla. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne tilannekohtaisesti.

Asiallista kohtaamista edellytetään myös asiakkailta ja omaisilta sekä yhteistyötahoilta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan mahdollisimman paljon, mm. asiakkaan oma turvallisuus huomioiden.

Asiakkaan ja läheisen osallisuus

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

Asiakas pystyy jättämään mm. asiakasohjauksen nettisivulta palautteen.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvua sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaalivastaavan yhteystiedot toimitetaan asiakkaille jokaisen palvelu- ja maksupäätöksen mukana oikaisuvaatimustiedoissa.

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 neuvua potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevissa asioissa.

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/potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla/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, kantelu- ja muut valvontapäätökset kirjataan diaariin ja niihin annetaan vastine. Vastineiden sisältö käsitellään yksikössä ja huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä.

6 Palvelun sisältö

<p>Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus</p> <p>Asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin ottamalla yksikköön yhteyttä mm. sähköpostitse, soittamalla, sähköisellä tuen tarpeen ilmoituksella, Oma olo (tulossa), toimittamalla hakemuksen palveluiden piiriin. Asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Kiireellinen palvelutarpeen arviointi tulee tehdä 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta, huomioiden asiakkaan ja omaisten toiveet sovituista palaveriajasta. Asiakkaan kontaktointi tapahtuu kuitenkin 7 päivän kuluessa.</p> <p>Palveluiden saatavuuden yksikkökohtaisina tavoitteina voidaan pitää lakisääteisissä määrärajoissa pysymistä ja sitä seurataan säännöllisen raportoinnin avulla.</p>
<p>Asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Ohjauksessa, neuvonnassa ja palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä rohkaistaan asiakasta edistämään kokonaisvaltaista hyvinvointiaan, fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Ohjaus ja neuvonta voi suuntautua myös yksityisten palveluntarjoajien / 3. sektorin toimijoiden puoleen. Tarvittaessa toimenpiteitä kirjataan asiakassuunnitelmaan.</p> <p>Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan moniammatillisesti.</p>
<p>Ravitsemus ja ruokahuolto</p> <p>Ohjausta ja neuvontaa annetaan tarpeen mukaan.</p> <p>Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan moniammatillisesti.</p>
<p>Infektioiden torjunta</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><u>Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta</u> Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan/konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.</p>
<p>Lääkehuolto</p> <p>Tietoa lääkehoidosta: Turvallinen lääkehoito-opas</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan lääkehoidon toteutuminen varmistetaan ja kartoitetaan tilanne. Käydään läpi, miten turvallinen lääkehoito toteutuu. Myös vaihtoehtoisia lääkehoidon malleista kerrotaan mm. annosjakelu. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä terveydenhuollon asiantuntijaan.</p>
<p>Etä- ja digipalvelut</p> <p>Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta tiedotetaan etä- ja digipalveluiden käyttömahdollisuuksista. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella etähoiva on ensisijainen kotihoidon tuottamistapa. Asiakkaille/läheisille suunnitellaan otettavan käyttöön mm. sähköisesti täytettäviä lomakkeita. Käytössä on jo mm. tuen tarpeen ilmoitus.</p>
<p>Lääkinnälliset laitteet</p> <p>Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaalla käytössä olevat lääkinälliset laitteet. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan.</p>

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

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

Tärkeimmät yhteistyötahot ovat kotihoito, asumispalvelut, vammaispalvelut, kriisipäivystys, aikuissosiaalityö, mielenterveys- ja päihdepalvelut, sairaalaosastot. Muita yhteistyötahoja ovat mm. perhehoitajat, omaishoitajat, yksityiset palveluntuottajat (esim. palvelusetelit). Osalle yksityisistä palveluntuottajista on/tulee kirjausoikeudet asiakastietojärjestelmään. Yhteistyötä ja tiedonkulkua kehitetään ja varmistetaan jatkuvasti. Vuonna 2024 on käytössä vielä kaksi eri asiakastietojärjestelmän kantaa. Eri kannoissa toimiminen aiheuttaa ajoittain haasteita. Kannat tullaan yhdistämään yhdeksi vuoden 2025 alusta.

Erityisen tuen palveluita tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat palveluohjauksesta gerontologiseen sosiaalityöhön. Monialaista yhteistyötä tehdään mm. mielenterveys- ja päihdepalveluiden, vammaispalveluiden ja muiden tarvittavien tahojen kanssa yli toimialarajojen.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Alihankintana hankittuja palveluja on mm. tukipalveluissa, esim. turva-, ateriapalvelut ja liikkumista tukevat palvelut. Alihankintana toteutetaan myös mm. asumispalveluja ja kotihoitoa. Alihankintana toteutetaan myös palvelusetelillä hankittavat palvelut; asumispalvelua ja kotihoitoa.

Alihankintana ostettujen palvelujen laatua ja valvontaa toteuttaa hyvinvointialueen valvontaviranomaiset. Palveluntuottajilla on omat omavalvontasuunnitelmat, joita valvontaviranomaiset seuraavat. Asiakaskohtaista seuranta toteuttaa asiakkaalle nimetty asiakasohjauksen omatyöntekijä.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike	Lukumäärä
Palveluohjaaja +lähijohtaja Forssan seutu	11+1
Palveluohjaaja, muistineuvoja (siirtymässä terveydenhuoltoon) + lähijohtaja Loppi	3+1 (2+1)

Velvoittavaa henkilöstömitoitusta ei ole. Pitkiin, yli kuukauden kestäviin, poissaoloihin pyritään ottamaan sijainen. Lomat pyritään suunnittelemaan niin, että toiminta ei vaarannu mahdollisista äkillisistä poissaoloista huolimatta. Koska koko henkilöstö on hyvinvointialueen työntekijöitä, voidaan heitä tilapäisesti sijoittaa toimimaan Kanta-Hämeen sisällä eri alueilla. Tilannekohtaisesti arvioidaan alueellisesti henkilöstön riittävyys ja tarvittaessa tehtäviä priorisoidaan, jolloin kiireettömiä töitä ja/tai henkilöstöä siirretään sekä keskitytään lakisääteisiin tehtäviin.

Rekrytointi

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

Lähijohtaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/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



Yhteiset perehdytysohjeet löytyvät intrassa. Tarkistuslista opetettavista työtehtävistä löytyy asiakasohjauksen Teams-kansiosta. Intro-ohjelmaan pystyy luomaan vastuualueita ja -henkilöitä. Intro-ohjelma pyritään ottamaan käyttöön myöhemmin. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhteisissä työpaikkakokouksissa.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskusteluja järjestetään vähintään kerran vuodessa. Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan yksilöllisesti työntekijän kanssa. Osaamisen varmistaminen henkilökohtaisesti työntekijän kanssa.

Täydennyskoulutukset

Asiakasohjauksen koulutus suunnitelmasta vastaa asiantuntija Rita Juvonen yhdessä osaamisen kehittämisen yksikön kanssa. Täydennyskoulutusta on tarjolla jatkuvasti sisäisesti eri toimittajien toimesta. Ensisijaisesti pyritään osallistumaan sisäisiin koulutuksiin. Yksilöllisen tarpeen mukaan harkitaan ulkopuoliseen koulutukseen osallistuminen. Henkilöstön osallistumista koulutuksiin voidaan seurata Hertta-järjestelmän kautta.

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. Työntekijän tulee käydä myös Haastavat asiakastilanteet sosiaali- ja terveydenhuollossa -koulutus Eduhousen kautta ja toimittaa todistus lähijohtajalle, jotta suoritus saadaan kirjattua Herttaan.

Henkilöstön osallistumisesta yleisiin turvallisuuskoulutuksiin huolehditaan ohjaamalla hakeutumaan koulutuksiin ja mahdollistamalla työajallisesti osallistuminen.

Tietoturvallisuuskoulutusten voimassaoloa seurataan Hertta-järjestelmän kautta.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa/työsuhteessa

Eri ammattiryhmien ja opintojen eri vaiheessa olevien opiskelijoiden ohjaus järjestetään nimetyn ohjaajan toimesta.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä, työkykyä ja työturvallisuutta. 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.

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 että henkilöstön turvallisuutta. Lähijohtaja vastaa henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistamisesta.

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Forssan seutu: Tyykihoivi 1 huone, Intalankartano 1 huone, Heikanrinne 7 huonetta ala- ja yläkerrassa, Ypäjä 1 huone, Rimpikoto 2 huonetta. Kaikki ulko-ovet lukittu paitsi Tyykihoivi ja Rimpikoto. Heikanrinne poistumisteitä 2/3. Loppi: 3 huonetta. Ulko-ovi lukittu. Poistumistiet x2 kahdessa huoneessa.



Yksikön tilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan huomioimalla ilmoitetut epäkohdat ja puuttumalla niihin.

Useat huoneet eivät sovellu kahden työntekijän käyttöön niiden ahtauden ja tietoturvan vuoksi, koska asiakastapaamisia joskus huoneissa. Huomioidaan myös työviihtyvyys ja työhyvinvointi.

Teknologiset ratkaisut

Henkilöstö kuittaa itselleen kulunvalvonnan mahdollistavat kulutagit niihin kiinteistöihin, joissa sähköinen kulunvalvonta on käytössä. Kiinteistöihin, joissa kulunvalvontaa ei ole toteutettu sähköisesti, kuitataan fyysiset avaimet.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on toimipaikkakohtainen siivous-/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-epidemiaan.

Yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa laitoshuoltajien toimesta. Työntekijä voi ilmoittaa havaituista puutteista laitoshuoltajille.

Jätehuolto

Jätehuollon käsittely on toimipaikkakohtainen. Palveluohjauksen käytössä on tietoturvasäiliöt, joiden tyhjennys tilataan erikseen. Sähkölaitteiden kierrätys on hoidettu ICT-palveluiden kautta.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

Asiakastyön kirjaaminen pyritään toteuttamaan viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamiskoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

Tietoturva ja tietosuoja

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojavastaava: Jaana Riikonen, tietosuojavastaava@omahame.fi

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

Etätyössä tai liikkuvassa työssä edellytetään näyttösuoja. Tulossa käyttöön uusien tietokoneiden saapumisen myötä. VPN-yhteys suojaa asiakastietojärjestelmiä. Kuulokkeiden käyttö puhelussa / teams-palavereissa. Kirjallisia dokumentteja ei tulisi kuljettaa mukana. Työvälineitä tulee käyttää vain työtehtäviin. Työvälineet tulee pystyä säilyttämään lukitussa tilassa.

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 ilmoitus lähijohtajalle, tietosuojavastaavalle sekä HaiPro- ilmoitus.

Säännöllisellä ohjeistuksella varmistetaan, että työntekijät noudattavat tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Lähijohtajan vuosikellon laatiminen syksyn 2024 aikana. Omavalvontasuunnitelman saattaminen valmiiksi julkaistavaksi toukokuun aikana. Omavalvontasuunnitelman tarkistus vähintään kerran vuodessa lähijohtajien toimesta yhdessä henkilöstön kanssa. Riskienhallintasuunnitelman päivitys vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Forssa 24.5.2024

Allekirjoitus: Palveluohjauksen lähijohtaja Marjatta Palojärvi