



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ikäihmisten asiakasohjaus, Hämeenlinna-Hattula vastuualue

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 24.5.2024

Sisällysluettelo

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

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo, postiosoite; PL 39, 13101 Hämeenlinna Käyntiosoite; Viipurintie 1-3, 13200 Hämeenlinna</p> <p>omahame@omahame.fi 03 629 629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307-3</p>
<p>Tulosalue Ikäihmisten palvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Asiakasohjaus, Hämeenlinna-Hattula</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Palvelutarpeen arviointi, ohjaus ja neuvonta. Viranhaltijoiden tekemät asiakkaiden palvelupäätökset. Vastuualueella toimii yhteensä 22 palveluohjaajaa, 3 kotiutusohjaajaa sekä 2 sosiaalityöntekijää. Kotiutusohjaajat ovat sijoittuneet pääosin toimimaan alueen sairaaloissa. Lähijohtaja.</p>
<p>Palveluyksikön/toimipisteiden osoite/osoitteet Talaskuja 3, 13200 Hämeenlinna Vanhainkodintie 5, Katinala</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Tanja Sillanpää Puhelin 0503026980 Sähköposti tanja.sillanpaa@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Palvelusetelit; asumispalvelut + kotihoito, hyväksytyt palvelusetelituottajat.</p>

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö/-henkilöt Tanja Sillanpää, asiakasohjauksen lähijohtaja</p>
<p>Suunnitelman laadintaan / päivitykseen osallistuneet</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input type="checkbox"/> Asiakkaiden/potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa</p>
<p>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.</p>
<p>Julkisuus Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä asiakasohjauksen yhteisessä Teams -kansiossa.</p>

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, kotihoitosta, asumispalveluista, perhehoitosta ja omaishoidosta. Asiakasohjauksessa toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeenarvioinnit ja niihin liittyvät palvelu- ja maksupäätökset.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa. 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.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

- 1.) Yhdenvertaisuus: Yhtenäiset myöntämisperusteet tuovat yhdenvertaisuutta. Prosessit vaativat vielä selkeyttämistä. Perusteltu päätöksenteko lisää tietoa ja yhdenvertaisuutta.
- 2.) Asiakaslähtöisyys: Asiakas on mukana oman tilanteensa arvioinnissa, häntä kuullaan. Asiakas osallistuu asiakassuunnitelmansa laatimiseen, asiakassuunnitelmassa otetaan asiakkaalle tärkeät asiat huomioon.
- 3.) Vaikuttavuus: Toteutamme palvelutarpeen arvioinnit riittävällä laajuudella yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa keskustellen ja havainnoiden. Arvioinnissa ja päätöksenteossa käytämme tukena RAI arviointia. Asiakkaan hyvinvoinnin kannalta järjestämme asiakkaalle oikeat palvelut oikeaan aikaan ja hyödynnämme hyvinvointialueen palveluvalikkoa kattavasti. Toimimme asiakaslähtöisesti. Tuemme myös asiakkaan omaisen tai läheisen hyvinvointia. Osallistumme koulutuksiin säännöllisesti.
- 4.) Rohkeus: Asioista keskustellaan avoimesti ja havaittuihin epäkohtiin tartutaan yhteistyössä. Toimintamalleja ja käytänteitä tarkastellaan. Tuodaan rohkeasti tietoa asiakasrajapinnasta ja ilmiöistä, joita kohdataan työssä. Tietoa viedään eteenpäin käsiteltäväksi. Tarvittaessa toimintatapoja tai käytänteitä muutetaan. Toimitaan rohkeasti asiakkaan edun mukaisesti. Tehdään linjausten mukaisia päätöksiä.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuusuunnitelma
- infektioidenttorjunnan ohjeistus
- 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- haittapahtumien 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.

Miten yksikössä toteutetaan syylistämätöntä turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohdista ja turvallisuustekijöistä käydään keskustelua ja ratkaistaan yhdessä ongelmia sekä kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia?

Kannustamme henkilöstöä tekemään ilmoituksia havaitsemistaan vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tilanteista HaiPro järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään työntekijän ja/tai tiimin kanssa. Työyhteisöpalaverit pidetään säännöllisesti. Kannustetaan avoimeen keskusteluun. Pyritään yhdessä etsimään keinoja ilmi tullessiin 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 tuentarpeesta 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 epäkohta 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.

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

Asiakassuunnitelman toteutumisen seuranta toteutetaan yhdessä asiakkaan sekä palvelun toteuttajien ja /tai -tuottajien kanssa.

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

Asiakkailla nimetään omatyöntekijät asiakasohjauksesta. Moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijä määrittellään asiakkaan tarpeen mukaan oikealle taholle, esimerkiksi vammaispalvelu, mielenterveys ja päihdetyö.

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 lähisuhteleväyksikölle.

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.

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.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa 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 neuvoa 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 vastuushenkilölle 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

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

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. Palvelutarpeen arviointi tulee käynnistää 7 arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta.

Palveluiden saatavuuden yksikkökohtaisina tavoitteina voidaan pitää lakisääteisissä määräajoissa pysymistä ja sitä seurataan säännöllisen raportoinnin avulla.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Ohjauksessa, neuvonnassa ja palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä rohkaistaan asiakasta edistämään omaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään ja hyvinvointiaan. Ohjaus ja neuvonta voi suuntautua myös yksityisten palveluntarjoajien / 3. sektorin toimijoiden puoleen. Tarvittaessa toimenpiteitä kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjattujen päivittäistä liikumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan yhteistyössä palvelun toteuttamisesta vastaavan tahon kanssa.

Ravitsemus

Ravitsemussuositukset, erityisruokavaliot ja erityistarpeet huomioidaan asiakassuunnitelmassa. Ohjausta ja neuvontaa voidaan antaa tarpeen mukaan.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemustilaa seurataan yhdessä toteuttavan tahon kanssa.

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](#).

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.

Hoitoon liittyvien infektioiden seuranta

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan/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.

Asiakasohjauksessa ei toteuteta lääkehoitoa. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät tarpeet, mm. lääkeautomaattipalvelut.

Etä- ja digipalvelut

Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä asiakasta tiedotetaan etä- ja digipalveluiden käyttömahdollisuuksista. Asiakkaille/läheisille suunnitellaan otettavan käyttöön mm. sähköisesti täytettäviä lomakkeita. Käytössä on jo mm. tuen tarpeen ilmoitus.

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.

Asiakasohjauksessa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

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

Asiakasohjauksen 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. Moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijä määrittellään asiakkaan tarpeen mukaan oikealle taholle.

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	22
Sosiaalityöntekijä	2
Kotiutusohjaaja	3
Asiakasohjauksen lähijohtaja	1

Velvoittavaa henkilöstömitoitusta ei ole. Pitkiin, yli kuukauden kestäviin, poissaoloihin pyritään ottamaan sijainen. Äkillisissä tilanteissa, jos henkilöstöä ei ole riittävästi, pyritään sijainen löytämään sisäisesti. Lomat pyritään suunnittelemaan niin, että toiminta ei vaarannu mahdollisista äkillisistä poissaoloista huolimatta. Koska koko henkilöstö on hyvinvointialueen työntekijöitä, voidaan heitä työehtosopimusten ja muiden käytäntöjen mukaisesti 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 koulutussuunnitelmasta vastaa asiantuntija Rita Juvonen yhdessä osaamisen kehittämisen yksikön kanssa. Täydennyskoulutusta on tarjolla jatkuvasti sisäisesti eri toimittajien toimesta. Ensimmäisesti 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 vaiheissa 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

Talaskuja 3, Hml: Asiakasohjaus toimii Talaskujalla esteettömissä tiloissa useammassa tilassa, joita yhdistää joko hissiaula tai yleiset tilat, missä yhteinen kokous- ja taukotila. Työhuoneiden koko vaihtelee. Jokaiselle työntekijälle on mahdollistettu oma työpiste, missä työpöydän lisäksi on lukittava toimistokaappi. Uloskäyntejä on suoraan ulos 3 sekä hissiaulaan useamman uloskäynnin kautta. Kiinteistön kunnosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja, johon ollaan tarpeen mukaan yhteydessä.

Vanhainkodintie 5, Katinala: Asiakasohjaus toimii hissillisen rakennuksen kolmannessa kerroksessa. Kerrokseen on käytettävissä myös portaat. Uloskäynnit sijaitsevat alimmassa kerroksessa, poistuminen on mahdollista käytävän molemmista suunnista. Kerroksessa on käytettävissä kokoustila sekä sosiaaliset tilat. Palveluohjaajilla on kätettävissä omat huoneet.

Kotiutusohjaajille on järjestetty mahdollisuus työskennellä sairaaloissa yhteiskäyttöisissä tiloissa.

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

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.

Talaskujalla on käytössä kulutagit, Vanhainkodintiellä avaimet.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on toimipaikkakohtainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltyä 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 hygieniasosia 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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Hyvinvointialueella jokaisen työntekijän tulee allekirjoittaa erillinen salassapitosopimus, joka sisältää vaihtolovelvollisuuden. Salassapito- ja vaihtolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Asiakastyön kirjaaminen pyritään toteuttamaan viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamiskoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Syksyllä 2024 tulossa muutos Saga- asiakastietojärjestelmään ja sen myötä kirjaamisen käytäntöjä sekä ohjeita on tarkistettava.

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 näyttösuojaa. VPN-yhteys suojaa asiakastietojärjestelmiä. Kuulokkeiden käyttö puheluissa / teams-palaverissa. 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 luvottomasti 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

Koko asiakasohjauksen omia kehittämistavoitteita seurataan yhteisissä palavereissa sekä kehittämispäivissä. Yhteinen kehittämispäivä järjestetään 2x vuodessa.

Lähijohtajan vuosikellon laatiminen syksyn 2024 aikana. Omavalvontasuunnitelman saattaminen valmiiksi julkaistavaksi toukokuun aikana. Omavalvontasuunnitelman tarkistus (väh. 4 kk:n välein) syyskuussa lähijohtajien toimesta yhdessä henkilöstön kanssa. Riskienhallintasuunnitelman päivitys vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 24.5.2024

Allekirjoitus: Tanja Sillanpää
Asiakasohjauksen lähijohtaja

