



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Arviointi-, kuntoutus- ja kotiutustiimi,
Hämeenlinnan, Riihimäen ja Forssan
seudut

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: XX.XX.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen.....	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	4
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	7
6	Palvelun sisältö	10
7	Henkilöstö	15
8	Toimitilat	17
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	19
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	20

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 Kotihoito</p>
<p>Palveluyksikön nimi Arviointi-, kuntoutus- ja kotiutustiimi, Hämeenlinnan seutu, Riihimäen ja Forssan seutu</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Kotihoidon arviointi- ja kuntoutusjakso ennen kotihoidon palveluita ja ennen ymp.vrk hoivaa sekä yhteistyössä alueellisten kotihoidon tiimien kanssa toteutettava akuutti tehostettu kotikuntoutus.</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Kasarmikatu 23, 13100 Hämeenlinna Uramontie 12, 11100 Riihimäki Sairaalakuja, 30100 Forssa</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Heidi Huovinen Sanna Lukkari Puhelin 040-4821319 040-3304984 Sähköposti heidi.huovinen(at)omahame.fi sanna.lukkari(at)omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Addsecure Sähköinen ovenavaus: Tunstall Oy Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Työvaatepalvelu: Hämeen tekstiili, Lindström Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Kilpailutuksen mukaiset seudulliset apteekit Lääkeautomaattipalvelu: Smila, Evondos Henkilöstövuokraus: Tempore Oy Etähoivalaitteet: Suvanto Care Lääkäripalvelut: Oma Hämeen terveystalot / Terveystalo / Pihlajalinna</p>
--

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt Hämeenlinnan seudulla Heidi Huovinen Riihimäen ja Forssan seudulla Sanna Lukkari</p>
--

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

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

Suunnitelman päivitys ja seuranta

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

Julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna toimistoilla. Lisäksi se on työntekijöiden luettavissa tiimin yhteisessä Teams-ryhmässä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus****JÄRJESTÄMME VAIKUTTAVAT PALVELUT:**

- Asiakkaat pysyvät pidempään kotona kotihoidon vaikuttavien palveluiden tuella. Ympäri vuorokautiseen hoivaan siirtymisen tarve poistuu tai ainakin myöhentyy.
- Vaikuttavien etäpalvelujen aktiivinen lisääminen kotihoidossa.

OSAAMME ENNAKOIDA:

- Ohjataan henkilöstöresurssi vastaamaan oikeaa asiakkaiden palvelutarvetta toiminnanohjausjärjestelmän avulla.
- Kotihoitoon laaditaan ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat, sisältäen toiminnan riskien arviointi ja niistä nousevat toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna tiimikokouksissa.

AUTAMME SOPIVALLE POLULLE:

- Kotihoidon kuntoutus- ja arviointitiimin toiminnan avulla asiakkaat ohjautuvat oikeisiin palveluihin.
- Kotihoidon säännöllinen asiakas hoidetaan kotona mahdollisimman pitkään.

ONNISTUMME TOISIIMME LUOTTAEN:

- Yhteisten foorumien avulla esim. asiakasohjauksen ja kotisairaalan kanssa luodaan yhteiset toimintamallit ja linjaukset eri tulos- ja toimialueiden välille.
- Kotihoidon henkilöstön osallistaminen toiminnan kehittämiseen, esim. eri vastuuhenkilöiden rooli ja vastuu toiminnan kehittämisessä.
- Vuorovaikutuksen parantaminen ja lisääminen kotihoidon sisäisen viestinnän kautta.

Yksikön perustehtävänä on tukea asiakkaiden laadukasta ja oman näköistä elämää omassa kodissa sekä kartoittaa käyntien yhteydessä asiakkaan tuen tarpeita. Palvelun sisältö määritellään yksilöllisesti jokaisen asiakkaan tilanteen mukaan, huomioiden asiakkaan omat tärkeät tavoitteet. Käynnit ovat sekä arvioivia että kuntouttavia ja tavoitteena on löytää jokaiselle asiakkaalle mahdollisimman oikeat palvelut oikea-aikaisesti, kuitenkin asiakkaiden omaa osallisuutta ja vastuuta omasta elämästään tukien.

Palveluiden päättyessä asiakas ohjataan yhdessä asiakkaan, omaisten sekä asiakasohjauksen kanssa käytyjen keskusteluiden ja arvioinnin pohjalta eteenpäin joko säännölliseen kotihoitoon, muiden tukipalveluiden tai palveluiden piiriin. Mikäli arvioidaan, että asiakas pystyy elämään ilman kotiin annettavia palveluita, voidaan kaikki palvelut myös päättää kokonaan.

Asiakkaat ohjautuvat palveluiden piiriin asiakasohjauksen kautta. Asiakkuus voi alkaa joko kotona tehtävän laaja-alaisen palvelutarpeen kartoituksen jälkeen tai silloin jos ilman kotihoidon palveluita ollut asiakas kotiutuu sairaalasta ja asiakasohjauksen ammattihenkilö arvioi asiakkaan tarvitsevan tukea sekä arviointia kotiutumisen yhteydessä. Arviointi-, kuntoutus- ja kotiutustiimi kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteen tehden tiivistä yhteistyötä mm. asiakasohjauksen kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

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

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

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

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

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot koko kotihoidon tulosalueella sekä se miten ne näkyvät toiminnassamme:

Yhdenvertaisuus kotihoidossa: palvelut myönnetään kriteerien mukaisesti ja palvelujen sisältö toteutetaan tarpeenmukaisesti asiakkaille kotihoidon sisältökuvauksessa määritellyllä tavalla. Arviointitiimissä takaamme toiminnallamme kaikille Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaille yhdenmukaisen arvion palvelun tarpeesta ennen säännöllisen kotihoidon aloitusta.

Asiakaslähtöisyys kotihoidossa: Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen muuttuvia tarpeitaan arvioidaan arjessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arviointitiimissä otamme asiakkaan ja tämän omaisten toiveet ja tavoitteet huomioon asiakkaan palvelujakson suunnittelussa ja toteutuksessa. Jakson sisältö määritellään yksilöllisesti asiakkaan kokonaistilanne ja asiakkaan omat tärkeät tavoitteet huomioiden.

Vaikuttavuus kotihoidossa: Käytämme vaikuttavia palveluita oikea-aikaisesti ja kohdennetusti oikealle asiakasryhmälle. Työmme perustuu tutkittuun tietoon ja yleisiin hoitosuosituksiin.

Rohkeus kotihoidossa: Olemme rohkeasti organisoineet kotihoidon palvelut uudelleen HVA-tasoisesti. Panostamme vahvasti teknologian ja etähoivan sekä arviointi- ja kuntoutustoiminnan kehittämiseen. Arviointitiimissä uskallamme arvioida omaa toimintaamme ja muokata sitä oikeaan suuntaan. Seuraamme prosessiemme toimivuutta aktiivisesti ja teemme muutoksia niihin tarvittaessa. Olemme avoimia kaikelle palautteelle.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma [Palvelussuhteen alkaessa - Uudelle työntekijälle \(sharepoint.com\)](#)
- Kotihoidon perehdytysmateriaali [Ikäihmisten palvelujen perehdytysmateriaalit \(sharepoint.com\)](#)
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje [Tietosuoja - Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka 2023.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma [Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma \(omahame.fi\)](#) [Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma \(omahame.fi\)](#)
- infektioidentorjunnan ohjeistus [Infektioiden torjunta \(sharepoint.com\)](#)
- lääkehoitosuunnitelma
- riskienhallintasuunnitelma
- yksintyöskentely (ohje tulossa)
- turvallinen kotikäynti (ohje tulossa)

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 terveystieteiden 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 aktiivisesti HaiPro-ilmoituksia havaitsemistaan vaaratapahtumista ja epäkodista. Nämä ilmoitukset ovat nimettömiä ja ne pyritään käsittelemään siten, ettei niitä pystytä kohdentamaan yksilöihin. Tapahtumia käsitellään yksikön tiimipalavereissa säännöllisesti ja niiden pohjalta tehdään yhdessä henkilöstön kanssa toimenpidesuunnitelmia, jotta ilmenneitä tapahtumia ei tapahtuisi.

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 vastuhenkilö	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
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
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	
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.

Yksikön lähijohtaja ja sairaanhoitaja käsittelevät kaikki vaaratapahtumailmoitukset. Raportit käsitellään henkilöstön kanssa kuukausittain ja näistä kirjataan aina muistiot. Lisäksi kotihoidon HaiPro-ilmoituksista tehdään koonnit, jotka käsitellään lähijohtajien yhteiskokouksessa 3x vuodessa. Lääkepoikkeamien osalta koonnin tekee toimialueen farmaseutti, muiden poikkeamien osalta kotihoidon palvelusuunnittelija. Lähijohtajat käyvät koonnit läpi henkilöstön kanssa yksiköiden sisäisissä kokouksissa.

Toimenpiteet korjaavista toimenpiteistä suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä henkilöstön kanssa. Nämä suunnitelmat kirjataan muistioon ja jaetaan kaikille yksikön työntekijöille. Tarvittaessa ohjeet päivitetään myös yksikön perehdytysohjeisiin, jotta sijaisetkin osaavat toimia yhteisesti sovitulla tavoilla. Kehittämistoimenpiteet, jotka koskevat yhteistyötä tai käytänteitä toisten yksiköiden kanssa, suunnitellaan yhdessä kyseisten yksiköiden edustajien kanssa.

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

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä. Yksikön vastuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

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.

Epäkohtailmoituksiin kirjoitetaan aina vastine, josta selviää epäkohdan korjaamiseksi suunnitellut toimenpiteet. Vastineet ja toimenpiteet käsitellään yksikön työntekijöiden kanssa.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Säännöllisen kotihoidon, sekä kotihoidon arviointijaksolla oleville asiakkaille laaditaan kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja arviointiin voivat osallistua myös asiakkaan toiveen mukaisesti hänen läheisensä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilöllinen tuen tarve, hänen voimavaransa ja omat tärkeät tavoitteensa kuntoutumisen näkökulma huomioiden. Jakson tavoitteiden sekä palvelun sisällön suunnittelussa huomioidaan myös omaisten sekä muiden hoitoon osallistuvien tahojen näkemykset. Laadinnassa hyödynnetään asiakkaalle tehtyä RAI-arviointia, jonka avulla saadaan kattavaa tietoa asiakkaan yksilöllisestä terveydentilasta ja toimintakyvystä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aktiivisesti koko jakson ajan, tarvittaessa jopa päivittäin. Mikäli asiakkaalle on nimetty omahoitaja, tekee tämä ensisijaisesti nämä päivitykset. Päivityksiä saavat tehdä kaikki yksikön työntekijät havaitessaan sen tarpeelliseksi. Muutoksista pyritään aina keskustelemaan sekä asiakkaan, tämän omaisten, että muun tiimin kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivittävät tiimin sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Asiakkaille laaditaan viikko-ohjelma, johon tehdään tarvittavat varaukset ja määritellään sovitut käyntien sisällöt. Viikko-ohjelmalta käynnit siirtyvät toiminnanohjausjärjestelmään, jonka kautta kaikki asiakkaan luona käyvät kotihoidon työntekijät näkevät mitä asiakkaan luona tulee tehdä ja huomioida. Kaikki käynnit kirjataan rakenteisesti ja tilastoidaan. Arviointi-, kuntoutus- ja kotiutustiimin jokainen käynti on arvioiva ja kuntouttava ja käyntien dokumentointiin kirjaamalla kiinnitetään erityistä huomiota.

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus kotihoidon avustamaan suihkuun kerran viikossa, mikäli asiakkaan toimintakyky tätä vaatii ja asiakas on tähän suostuvainen. Asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita: RAI Screener, MMSE, GDS, MNA, FRAT/FROP, SPPB, RR. Asiakkaille pyritään nimeämään jakson ajaksi omahoitaja, joka voi olla lähihoitaja tai sairaanhoitaja.

Kotihoidon asiakkaille on nimetty asiakasohjauksessa omatyöntekijä.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Kotihoidon asiakkaita kohdellaan asiallisesti jokaisessa hoitokontaktissa arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti. Asialliseen kohteluun kuuluvat muun muassa arvostus, kunnioitus ja luottamus, sekä itsemääräämisoikeuden, yksilöllisyyden ja yhdenvertaisuuden huomioiminen.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua epäasialliseen käytökseen asiakasta kohtaan. Työntekijän epäasiallinen käytös tulee tuoda viivytyksettä yksikön lähijohtajan tietoon. Lisäksi havainnon tehnyt työntekijä tekee ilmoituksen Sosiaalihuoltolain mukaisesta epäkohdasta S-Pro-ilmoituskanavan kautta. Lähijohtaja käy keskustelun tapahtuneesta kyseisen työntekijän kanssa ohjaten asialliseen käytökseen. Vakavissa tai toistuvissa rikkomuksissa puututaan tilanteeseen työjohtollisin toimin.

Mikäli kotihoidon työntekijä epäilee tai havaitsee asiakkaan kokevan lähisuhdeväkivaltaa, on työntekijällä velvollisuus ottaa asia keskusteluun asianomaisten kanssa. Oma Hämeen lähisuhdeväkivaltatyön yksikön tehtävänä on auttaa lähisuhdeväkivallan eri osapuolia, tarjota asiantuntijatukea ammattilaisille ja koordinoita lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevää työtä Kanta-Hämeessä. [Lähisuhdeväkivaltatyö - Oma Häme \(omahame.fi\)](http://Lahisuhdevakivaltatyo-OmaHame.omahame.fi)

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellen ja jatkotoimista sopien. Tilanteesta riippuen keskustelun voi käydä kotihoidon työntekijä tai yksikön lähijohtaja. Asiakkaalle ja hänen läheisilleen kerrotaan mahdollisuudesta tehdä tapahtuneesta muistutus.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle asiakkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on itsemääräämisoikeus oman elämänsä valintoihin ja päätöksiin. Siihen liittyvät läheisesti asiakkaan oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kotihoidon perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Muistisairaus ei poista itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Esimerkiksi asiakkaan kieltäytyessä suihkuavusta, ei häntä voida kotihoidon toimesta pakottaa suihkuun.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa siten, että asiakkaan toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet pyritään mahdollisimman hyvin ottamaan huomioon ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota myös päivitetään tilanteen muuttuessa. Jos asiakas ei itse kykene päättämään hoidostaan tai palveluistaan, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskevat asiat ratkaistaan niin, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu. Asiakkaan etu saattaa olla ristiriidassa läheisten toiveiden kanssa.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan, ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Kotihoidossa ei ole rajoitustoimenpiteille laissa säädettyä perustetta, joten kotihoidossa ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä asiakasta kohtaan. Läheisen vaatimus tai pyyntö ei oikeuta myöskään rajoittamiseen.

Asiakkaan omat toiveet ja tarpeet huomioidaan asiakkaan hoitosuunnitelmassa ja käyntien sisällössä. Asiakkaan asioita käsitellään vain hoidossa mukana olevien ja asiakkaan itsensä hyväksymien yhteys henkilöiden kanssa.

Jos kotihoidon asiakas tarvitsee tukea itseään koskevassa päätöksenteossa, häntä tuetaan siinä antamalla puolueettomasti tietoa eri vaihtoehdoista. Asiakkaan kanssa keskustellen pyritään löytämään hänelle paras vaihtoehto. Kotihoidon työntekijä on keskusteluissa objektiivinen ja lopullisen päätöksen tekee aina asiakas. Asiakkaan suostumuksella työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä hänen läheisiinsä tai asiakasohjauksen työntekijään.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Kotihoidon asiakkaan ja hänen läheisensä osallisuutta palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa tuetaan keskinäisellä vuorovaikutuksella ja yhteistyöllä asiakkaan, läheisten ja kotihoidon henkilöstön välillä. Tavoitteena on, että asiakas kokee tulleen kuulluksi, saaneensa riittävästi informaatiota ja olevansa aktiivinen osapuoli häntä koskevissa päätöksissä.

Tiimi on aktiivisesti yhteydessä asiakkaan omaisiin, mikäli heitä on. Hoidon ja käyntien sisältö sekä siihen tehtävät muutokset keskustellaan ja suunnitellaan aina vähintään asiakkaan itsensä kanssa, mutta tarvittaessa, mikäli omaiset näin toivovat ja asiakas antaa siihen luvan, myös heidän kanssaan. Omaisille voidaan antaa vinkkejä siitä, miten he voivat osallistua asiakkaiden arkeen ja kotona asumisen tukemiseen.

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seurantakyselyn joka toinen vuosi. Kyselyn tuloksia hyödynnetään kotihoidon kehittämisessä. Oma Hämeen asiakastytyväisyyskyselyt ovat valmisteluvaiheessa ja tämä koskee myös kotihoidon arviointitiimiä.

Kotihoidon asiakkaat ja läheiset voivat antaa suullista palautetta suoraan henkilöstölle tai yksikön lähijohtajalle. Kirjalliset palautteet ohjataan lähijohtajalle. Palautteet, joiden sisältö on vakava tai laaja-alainen, käsitellään muistutuksina.

Yhteistä toimintamallia palautteen hyödyntämiseen ollaan kehittämässä arviointitiimille.

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. Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +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 koskevissa asioissa.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 396 5639.

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

Kotihoidon työntekijät ohjaavat tarvittaessa asiakasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä edellä kuvatun prosessin mukaisesti. Ohjeet löytyvät Oma Hämeen sivulta [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Oma Häme \(omahame.fi\)](#). Kotihoidon päälliköt vastaavat muistutuksiin kirjallisesti yhdessä yksikön lähijohtajan kanssa neljän viikon sisällä muistutuksen saapumisesta. Kanteluihin vastaa kotihoidon tulosaluejohtaja kotihoidon päällikön ja yksikön lähijohtajan tekemän valmistelun pohjalta kirjallisesti viranomaisen antaman aikarajan mukaisesti.

Yksikön toimintaa koskevat palautteet, muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käydään aina yksikössä läpi lähijohtajan ja henkilöstön välillä. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös kotihoidon päällikkö. Havaittuihin laatu- ja palveluongelmiin puututaan välittömästi toimintaprosesseja kehittämällä, jotta vastaavia tapahtumia voidaan jatkossa ehkäistä.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Ohjautuminen kotihoidon palveluihin tapahtuu aina asiakasohjauksen palveluohjaajan tai kotiutusohjaajan kautta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä (yli 75-vuotiaiden kohdalla viimeistään seitsemäntenä arkipäivän yhteydenotosta) ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012).

Sosiaalipalveluja myönnetään asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen palvelun tarpeesta sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviointiin. Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukaisesti kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan mahdollisimman nopeasti, kun päätös sen myöntämisestä on tehty. Ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteet: [Microsoft Word - Ikäihmisten palveluiden myöntämisperusteet 1.1.2024 alkaen \(omahame.fi\)](#)

Säännöllisen kotihoidon palveluun ohjaututaan aina arviointi- ja kuntoutumisjakson (kesto 2 - 4 viikkoa, yksilöllisen tarpeen mukaan jakso voi olla lyhyempi tai pidempi) kautta. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaativat pääsääntöisesti päivittäistä tai useita kertoja viikossa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Asiakkaan kotona asumista tuetaan myös erilaisten tuki- ja turvapalveluiden sekä teknologisten ratkaisujen avulla ja pitkäaikaissairaille myönnettävillä

hoitotarvikkeilla. Kotihoito toteutetaan aina asiakkaan tilanteeseen sopivimmalla tavalla ja hyvinvointiteknologiaa hyödynnetään palveluiden tuottamisessa. Käynti suoritetaan ensisijaisesti etäpalveluna, mikäli se on mahdollista.

Arviointi- ja kuntoutusjakso aloitetaan viipymättä kaikille asiakkaille, joilla palveluohjauksen työntekijä arvioi olevan tarvetta kyseiselle palvelulle. Asiakasmäärää, jaksojen aloituksessa ilmeneviä mahdollisia viiveitä sekä asiakkaiden ohjautumista jakson jälkeen seurataan kuukausittain.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Kotihoidon asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisuuden huomioinnin: fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin yksilöllisen huomioimisen jokaisessa hoitokontaktissa.

Kotihoidon palvelua toteutetaan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja voimavaroista lähtöisin kotihoidon sisältökuvauksen mukaisesti: [Kotihoidon sisältökuvaus \(omahame.fi\)](#)

Asiakaskäynnit kirjataan huolellisesti rakenteisen kirjaamisen ohjeiden mukaisesti. Arviointijaksolle saadaan ohjeet asiakkaan kuntoutumisen tueksi fysioterapeutilta. Asiakkaan toimintakykyä ja sen muutoksia seurataan aktiivisesti jakson aikana tiimien asiakaspalaverissa ja mm. tähän arvioon perustuen tehdään suosituksia asiakkaan hoidon jatkojen suhteen.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Asiakkaita tuetaan ruokailuissa avustamalla tarvittaessa ruuan esille ottamisessa ja lämmittämisessä sekä tarvittaessa syöttämällä. Mikäli asiakas ei itse kykene käymään kaupassa, avustetaan kauppa- ja/tai ateriapalvelun käyttöön ottamisessa. Asiakkaita voidaan ohjata myös ruokailemaan mieluisaan ruokapaikkaan.

Asiakkaille pyritään antamaan tietoa ikääntyneiden ravitsemussuosituksista ja ohjaamaan suositusten mukaisten valintojen tekemisessä. Erityisruokavaliot huomioidaan yksilöllisesti perustuen asiakkaan tarpeisiin ja mahdollisiin rajoitteisiin.

Kaikilla käynneillä kiinnitetään huomiota ravitsemuksen toteutumiseen. Mikäli siinä havaitaan puutteita, pyritään asiakasta tukemaan ravitsemustilan kohentumisessa. Käyntejä voidaan tarvittaessa lisätä ja käyntiaikoja pidentää ravitsemuksen ja nesteen saannin turvaamiseksi. Painoa seurataan säännöllisesti ja MNA-testi tehdään asiakkaalle säännöllisesti ja ravitsemustilaa arvioidaan sen avulla. Tarvittaessa voidaan konsultoida ravitsemusterapeuttia.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä.

Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioidentorjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilö:
Kokkonen Päivi / Riihimäen seutu,
Pessinen Johanna / Forssan seutu,
Vänttinen Petteri / Hämeenlinnan seutu

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.

Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat erilaisiin koulutuksiin ja tuo tarvittavaa infektioiden liittyvää tietoa muulle tiimille. Sairaanhoidajat tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa ja tuovat ajantasaista tietoa ja ohjeistusta muulle henkilöstölle. Myös muu henkilöstö osallistuu yleisiin hygienia-aiheisiin ja mahdollisuuksien mukaan koulutuskalenterista löytyviin koulutuksiin.

Epidemioista ja vakavista infektio tapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektio- ja torjuntayksikköä.

Asiakkaat asuvat omilla kodeillaan, mikä rajaa infektioiden leviämistä. Mikäli jollakin asiakkaalla todetaan tarttuva infektio, ohjeistetaan henkilökuntaa oikeaanlaiseen hygieniaan ja suojautumiseen kotikäynnillä.

Lääkehuolto

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

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö: Yksikön sairaanhoitajat vastaavat turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Yksikön lähijohtajalla on ajantasainen listaus työntekijöiden lääkeluvista ja niiden voimassa olosta. Yksikön lähijohtaja seuraa lupien voimassa oloa. Myös työntekijöillä itsellään on vastuu ylläpitää lääkehoidon osaamistaan ja siihen tarvittavia lupia.

Etä- ja digipalvelut

Etäpalvelu on kuva- ja äänivälitteistä palvelua, jossa kotona asuva asiakas ja kotihoidon hoitaja ovat kuva- ja/tai ääniyhteydessä. Etähoitokäynti on yksi tapa tuottaa kotihoidon palvelua ja se rinnastetaan kotihoidon fyysiseen käyntiin. Kotiin annettava palvelu voidaan toteuttaa joko kokonaan etähoitokäynteinä tai ne voivat olla osa kotihoidon suunnitelman mukaista palvelua tai osa tilapäistä kotihoitopalvelua. Jos asiakkaan voimantila ja toimintakyky sekä sovittu käynnin sisältö mahdollistavat etähoitokäytön, toteutetaan käynti ensisijaisesti etähoitokäynteinä. Etäkäynnin sisältö voi olla esim. voimantilan seuranta, lääkehoidon varmistamista, ruokailusta ja muista arjen toiminnoista muistuttamista ja niissä tukemista, sekä etäjumppaa ja kuntoutusta. Etäkäynti toteutetaan etukäteen sovittuna ajankohtana. Etäkäynti voidaan toteuttaa puhelimitse tai erillisellä kuvayhteyden mahdollistavalla etähoivalaitteella. Asiakkaalle järjestetään tarvittaessa etähoivan mahdollistava laite ja hoitajalla on käytössään mobiililaitte tai tietokoneyhteys. Etähoitoa ainoana palveluna saavien asiakkaiden kohdalla kotihoito tekee arvioivan kotikäynnin yksilöllisen tarpeen mukaan.

Kotihoidon Etä- ja digikeskus toteuttaa keskitetysti kotihoidon etähoivan käynnit.

Mikäli asiakasta ei tavoiteta etäyhteyksillä, tehdään alueellisen tiimin toimesta kotikäynti asiakkaan tilanteen tarkistamiseksi. Etähoivan prosessit kuvataan tarkemmin Etä- ja digikeskuksen omavalvontasuunnitelmassa.

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.

Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on oltava sen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Laitteiden käytön osaamisen varmistamiseksi laitteille laaditaan laitepassi. Henkilöstö suorittaa yksikkönsä käytössä olevien ja työtehtäviensä hoitoon liittyvien laitteiden käytön laitepassin. Oma Hämeessä on käytössä Qreform laatuporttijärjestelmä digitaaliset laitepassit.

Apuvälineiden toimituksesta asiakkaalle vastaa pääsääntöisesti fysioterapeutti. Tämä varmistaa apuvälineen sopivuuden asiakkaalle sekä ohjaa apuvälineen turvallisessa käytössä. Apuvälineiden rikkoutuessa ollaan yhteydessä apuvälineyksikköön, josta tilataan asiakkaalle rikkoutuneen tilalle uusi apuväline.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella yksilöintinumeron saavat lääkinälliset laitteet rekisteröidään laitteiden seuranta järjestelmä Effectoriin. Lääkinällisten laitteiden huolloista ja korjauksista yksikkö tekee työmääräyksen Effectoriin ja lääkintätekniikka huolehtii tarvittavat toimenpiteet (mikäli yksiköillä ei ole huoltosopimuksia suoraan ulkopuoliseen toimijaan).

Hoito- ja tutkimusvälineiden puhdistus toteutetaan käyttötarkoituksen mukaisesti noudattaen välineen valmistajan huolto-ohjetta ja lakia eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinällisistä laitteista (629/2010). Kotihoidossa monikäyttöiset instrumentit toimitetaan pakattuina suoraan välinehuoltoon tai käsitellään instrumenttigelillä odottamaan kuljetusta. Steriloitavat välineet toimitetaan aina välinehuoltoon jatkohuollettavaksi. Steriloidut välinepakkaukset säilytetään yksikössä puhtaassa ja kuivassa tilassa pölyltä suojattuna. Pakkausten sijoittelussa huomioidaan sterilointipäivämäärien mukainen järjestys. Steriilit pakkaukset tarkistetaan aina ennen käyttöönottoa.

Mikäli lääkinällisen laitteen käytössä ilmenee vaaratapahtuma, lopetetaan laitteen käyttö välittömästi. Asiakkaan terveyttä tai henkeä uhkaavissa tilanteissa henkilöstö toimii tilanteen mukaan niin, että mahdolliset asiakkaalle koituvat seuraukset saadaan minimoitua. Käytetystä laitteesta ja vaaratapahtuman luonteesta riippuen konsultoidaan jatkotoimista esimerkiksi sairaanhoitajaa, lääkäriä, liikkuvan kotisairaalan GerBiilin henkilöstöä tai laitteen pääkäyttäjää. Hätätapauksessa soimitaan 112. Laitteesta riippuen laitteen huolto / korjaus toteutetaan lääketekniikan tai ulkopuolisen toimijan huoltosopimuksen kautta. Vaaratapahtumasta tehdään aina ilmoitukset edellä mainitun prosessin mukaisesti.

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

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot:

Jemmiina Sinisalo/ Forssan seutu

Seppänen Terhi / Riihimäen seutu

Lalli Kati / Hämeenlinnan seutu

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.

Yksikkömme tekee tiivistä yhteistyötä mm. työnjärjestelyn, ikäihmisten asiakasohjauksen, lääkäreiden, terveystaloiden, asiakkaiden, omaisten sekä säännöllistä kotihoitoa tuottavien kotihoidon yksiköiden kanssa. Lisäksi yhteistyötahoina toimivat eri sairaalapalveluita tuottavat yksiköt. Yhteydenpito tapahtuu joko asiakastietojärjestelmän välityksellä viestitse tai puhelimitse.

Kotihoidon palvelupolusta [Kotihoidon palvelupolku \(khsph.fi\)](http://Kotihoidon palvelupolku (khsph.fi)) ikäihmiset ja heidän läheisensä saavat yleistä tietoa ikääntymisestä, ennakkoinnista, kotihoidon palveluihin ohjautumisesta ja palveluiden sisällöistä. Palvelupolussa on myös oma näkökulma ammattilaisten käyttöön.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Yksiköiden sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin määräysten mukaisesti.

Asiakkaita ohjataan ja tarvittaessa avustetaan suuhygienian toteuttamisessa. Suun terveydenhuollosta vastaa asiakkaan oman valinnan mukaisesti joko Oma Hämeen suun terveydenhuollon toimipisteet tai yksityinen toimija. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ajan varaamisessa.

Lääkäripalveluiden järjestämisestä vastaa Oma Hämeessä perusterveydenhuollon sairaalapalveluiden tulosalue. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta sekä tähän liittyvistä päätöksistä vastaa yksikölle nimetty vastuulääkäri. Vastuulääkäri on yksikön oma lääkäri, jonka kanssa hoidetaan kaikki yksikön asiakkaiden asiat sovittujen aikataulujen mukaisesti viikoittain. Lääkäripalveluihin kuuluu uusille asiakkaille tehtävä tulotarkastus ja asiakkaan määräaikaistarkastus vähintään kerran vuodessa, kuitenkin aina asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan olennaisesti muuttuessa, asiakkaan lääkähoidon kokonaisarviointi kerran vuodessa sekä asiakkaan akuuttien terveydentilaa ja vointia koskevien lääketieteellisten asioiden arviointi ja hoito. Akuuteissa asioissa, jotka eivät voi odottaa vastuulääkärin konsultaatiota, on Pihlajalinnan etäkonsultaatiopalvelu käytössä 24/7 myös virka-aikaan. Lääkäripalvelut tuottaa asiakkaan asuinalueesta riippuen Oma Häme, Terveystalo tai Pihlajalinna.

Keväällä 2024 aloittava GerBiili eli liikkuva kotisairaala on päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut Oma Hämeen diagnostiikka- ja hoitoyksikkö. Liikkuvassa kotisairaalassa työskentelee sairaanhoitaja, joka konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Tavoitteena on tehdä akuutti ensiarvio ja aloittaa hoito asiakkaalle paikan päällä ilman asiakkaan tarpeetonta siirtämistä päivystykseen. Liikkuvan kotisairaalan käynnillä asiakas pyritään hoitamaan paikan päällä. Tarvittaessa asiakas siirtyy kotisairaalan potilaaksi tai hänet lähetetään päivystykseen.

Hätätilanteissa soitetaan aina 112.

Mikäli kotihoidon asiakas (ei saattohoidossa oleva) löytyy kotoaan elottomana, soitetaan aina 112. Kotihoidon työntekijä jää odottamaan poliisin saapumista, eikä vainajaa siirretä tänä aikana. Työntekijä ilmoittaa asiasta, riippuen ajankohdasta, työnjärjestelyyn tai muille vuorossa oleville työntekijöille, jotta hänen työlistallaan olevat asiakaskäynnit hoidetaan muiden työntekijöiden toimesta. Saattohoidossa (saattohoitopäätös tehty) olevan asiakkaan kohdalla otetaan yhteys vastuulääkäriin. Kotihoidon työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta aina omaiselle.

Kotihoidon henkilöstö noudattaa kuntouttavaa työtettä, jonka tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaan omia voimavaroja. Asiakkaiden vointia ja toimintakykyä seurataan ja arvioidaan jokaisella etä-

ja läsnä-käynnillä. Seurannalla varmistetaan huomioidut terveydentilan muutoksissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan voinnin muutokset ja seuranta kirjataan Lifecare- tietojärjestelmään.

RAI-arvioiteja tehdään asiakkaalle Arviointijakson lopussa. RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla. Rai-arvioinnin tulos on yksi huomioitavista mittareista, kun arvioidaan täyttääkö asiakas säännöllisen kotihoidon myöntämisen kriteerit.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Alihankintana ostettujen palvelujen laatu sekä asiakasturvallisuudesta huolehditaan yhdessä palveluntuottajien kanssa raportoiden ja yhteisten palaverien muodossa. Palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelmat.

Organisaatio huolehtii puitesopimuksista. Suunnitelmissa huomioidaan, että palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia. Palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.

Palvelun laatua seurataan säännöllisesti asiakaspalautteen perusteella. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Sairaanhoitaja	Hämeenlinnan seutu: 4 Riihimäen ja Forssan seutu 5
Lähihoitaja	Hämeenlinnan seutu: 15 Riihimäen ja Forssan seutu: 18
Fysioterapeutti	Hämeenlinnan seutu: 11 Riihimäen ja Forssan seutu: 7

Kotihoidon henkilöstöresurssin käyttö pohjautuu asiakkaille myönnettyyn palvelumäärään. Asiakkaiden määrää, käyntimääriä ja välitöntä asiakastyöaika seurataan riittävän henkilöstöresurssin varmistamiseksi. Vakituisiin työsuhteisiin ja määräaikaisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan henkilöstöä.

Työnjärjestelijä jakaa päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti siten, että tavoitteena oleva välittömän työajan (asiakastyö) prosenttiosuus kokonaistyöajasta täyttyy.

Jos yksikön oma henkilöstö ei riitä asiakastarpeeseen nähden, voidaan lisähenkilöstöä saada yhteisestä kotihoidon resurssipoolista, sekä rekrytoimalla lyhytaikaisia sijaisia. Kotihoidon henkilöstön liikkuvuutta tiimien ja alueiden välillä hyödynnetään joustavasti. Tarvittaessa lähijohtaja voi sopia henkilöstönsä kanssa vuoronvaihdosta tai lisä- ja ylitöiden tekemisestä resurssin turvaamiseksi.

Lähtökohtana sijaistarpeen arvioinnissa on aina asiakastarve. Ennalta tiedettyihin yli 3kk kestäviin työntekijän poissaoloihin, kuten vuosilomat, perhevapaat tai opintovapaat, sijaiset hankitaan Oma Hämeen rekrytinnin kautta tai lähijohtaja sopii työsuhteen suoraan sijaisen kanssa. Alle 3kk kestäviin työsuhteisiin työntekijä voidaan kiinnittää vuokratyövoimaa tarjoavan Temporen kautta.

Kotihoidossa ei ole velvoittavaa henkilöstömitoitusta. Henkilöstön määrä pohjautuu siihen, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle palvelua koskevan päätöksen mukaan kuuluu.

Rekrytointi

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

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

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytinnin 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

Yksikön lähijohtaja huolehtii, että jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan perehdytys ja nimetään perehdyttäjä. Perehdytyksessä hyödynnetään Oma Hämeen yhteistä perehdytysmateriaalia, sekä kotihoidon omaa perehdytysuunnitelmaa. Yksiköille on laadittu myös erilliset yksikkökohtaiset perehdytysmateriaalit. Omaavonta kuuluu osana perehdytykseen.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskustelut pyritään pitämään kaikkien vakituisten työntekijöiden kanssa kerran vuodessa. Tavoitteiden toteutumista seurataan keskustelemalla työntekijöiden kanssa säännöllisesti ja antamalla tarvittaessa tukea niissä asioissa, joiden edistymiseksi sille on tarvetta.

Täydennyskoulutukset

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään Oma Hämeen koulutussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueen yhteisinä koulutuksina, sekä kotihoidon tulosalueen koulutussuunnitelman mukaisina koulutuksina. Kotihoidon tulosalueen koulutussuunnitelma pohjautuu strategiaan tavoitteisiin ja NHG:n henkilöstölle tekemään osaamiskartoitukseen. Yksikössä on tehty oma koulutussuunnitelma tulosalueen suunnitelman pohjalta. Lähijohtaja arvioi yksikön koulutussuunnitelman toteutumista kesken vuotta sekä vuoden lopussa.

Jokainen työntekijä suorittaa Love- verkkokurssin ja antaa osaamisen näytöt viiden vuoden välein.

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.

Turvallisuuskoulutuksiin voi ilmoittautua koulutuskalenterin kautta ja ensiapukoulutuksiin on lähijohtaja ohjannut henkilöstöä.

Lähijohtaja seuraa koulutusten toteutumista ottamalla koulutuksista listauksen Hertasta.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ammattiryhmää vastaava ohjaaja, paitsi alkuvaiheen perushoidon opintoja suorittava sairaanhoitaja voi olla myös lähihoitajan ohjauksessa.

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

Hämeenlinnan seudun arviointitiimin toimitilat sijaitsevat Hämeenlinnan keskustassa. Samoissa toimistotiloissa on myös Linnanniemen kotihoito, etä- ja digikeskus sekä työnjärjestely. Tiimillä on kuitenkin käytettävissään omat huoneet työskentelyyn sekä tavaroiden säilyttämiseen. Taukotilat ovat

erillinen tila työskentelytiloista. Tilat ovat rakennuksen kolmannessa kerroksessa, jonne pääsee sekä hissillä että rappuja pitkin. Toimitilojen ovet ovat lukitut koko ajan.

Riihimäen seudun arviointitiimin toimitilat sijaitsevat Riihimäen keskustassa, Uramontie 12. Samoissa tiloissa työskentelee myös Idän kotihoito sekä on toimitila etäkotihoitolla. Tiimillä on käytössään kaksi työtilaa työskentelyyn ja tavaroiden säilyttämiseen. Taukotila on erillinen tila. Lisäksi työntekijöillä on käytössään omat lukittavat laukkukaapit. Lääkehuone on yhteinen idän kotihoiton kanssa. Tilat sijaitsevat katutasossa. Ovet ovat lukittuina koko ajan ja tilaan on sähköinen kulunvalvonta.

Forssan seudun arviointitiimin tilat sijaitsevat Forssan keskustassa, sairaalan takana, Sairaalankuja/Urheilukentänkatu 9. Tilana on erillinen puutalo, jossa on myös luottamusmiesten sekä 2M-it:N toimitiloja ja potilaskoordinaattorin työtila. Tiimillä on käytössään 3 työhuonetta sekä varasto ja lääkehuone. Tiloihin on muutama porraskäytävä. Sosiaali- ja ruokailutila on talon toisessa kerroksessa, johon johtaa portaat. Toimitilojen ovet ovat lukittuina ja sinne on sähköinen kulunvalvonta.

Tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa hyvin. Tiloissa on eritelty työskentely- ja taukotilat toisistaan. Myös palaverireiille on oma tilansa. Tiloihin on olemassa omat turvallisuusohjeet, jotka ovat työntekijöiden nähtävillä. Tilat on hyvin ilmastoitu ja poistumistiet merkitty selkeästi.

Teknologiset ratkaisut

Toimistojen ovissa on käytössä Iloq avaimet tai muu sähköinen lukitusjärjestelmä sekä mobiiliovenavaus. Kaikissa näissä on kulunvalvonta. Toimiston ovet ovat aina lukitut. Hämeenlinnan seudulla toimistorakennuksen ulko-ovet lukossa klo 16.00–07.00 välisen ajan.

Asiakkailla olevien turvapuhelimien toiminta varmistetaan kuukausittain turvapuhelinlaitteen koesoitolla. Arviointitiimi tekee koesoiton kerran arviointijakson aikana, mikäli asiakkaalla on turvapuhelinpalvelu.

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-epidemiaan.

Henkilöstö ja lähijohtaja seuraavat tilojen siisteyttä. Kotihoiton tilat siivoaa Palmia.

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit käyttöturvallisuustiedotteineen:

- Easydes [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Kiilto Pro Easydes - 3104365,8081,8082,8083,3401221 - 3104365' \(Versio 13\)](#)
- Käsihuuhde Abena [1054753käyttöturvallisuustiedote 1054753_USI.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Käsihuuhde Erisan [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Erisan Pro Käsihuuhde - 3103958,8250,8251,8255,8256 - 3103958' \(Versio 11\)](#)
- Käsihuuhde LV [LV Käsihuuhde - EcoOnline](#)
- Käsidesinfektiovyö Abena [Abenakasidesinfektio_kayttoturvallisuustiedote.pdf \(logiacloud.fi\)](#)
- Desinfektiovyö Cleanisept wipe [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Cleanisept Wipes - 8080,8085 - 8080' \(Versio 4\)](#)
- Desinfektiovyö Saniswis [SDS EU \(Reach Annex II\) \(steripolar.fi\)](#)

- Desinfektiopyyhe Wipeclean [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - WipeClean Alco Free Disinfection - 5203,5204 - 5203' \(Versio 2\)](#)
- Pesuneste Abena [1054626kayttoturvatieote_1054626_USI.pdf.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Astianpesuaine LV [LV Astianpesuaine Joutsen - EcoOnline](#)

Jätehuolto

Toimistotiloissa on lukitut tietoturva-astiat, johon hävitettävä materiaali laitetaan. Toimistolla on myös särmäjäteastia, jonne pistävät esineet laitetaan. Hoitajilla on jokaisella mukanaan pieni, matkakäyttöön soveltuva särmäjäteastia.

Tietosuoja-astiat tyhjentää ja särmäjäteastiat kuljettaa pois Lassila&Tikanoja.

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 tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Asiakastietojen kirjaaminen tehdään asiakkaan luona mobiili- Hilkalla. Esim. mittarilehdille kirjaukset tehdään toimistolla Lifecare- järjestelmään. Jokainen Oma Hämeen työntekijä kirjoittaa sähköisen salassapitosopimuksen ja Temporen keikkasijaiset Temporen sähköisen salassapitosopimuksen. Opiskelijat kirjoittavat paperisen salassapitosopimuksen.

Hoitajat tilastoivat käynnit aloittamalla käynnin Hilkassa mennessään käynnille ja lopettavat käynnin poistuessaan, jolloin käynnit tilastoituvat oikein järjestelmään. Asiakastietojen kirjaamista seuraavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat sekä tarvittaessa lähijohtaja.

Hilkka- ja Lifecaren avulla seurataan asiakaskirjauksia. Poikkeamiin puututaan keskustelemalla tarvittaessa yksittäisen henkilön kanssa ja myös yhteisissä kokouksissa käsitellään yleisesti kirjaamisen tärkeyttä.

Tietoturva ja tietosuoja

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

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

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

Hoitajat kirjoittavat sähköisen vaitiolositoumuksen ja perehdytyksessä painotetaan vaitiolon tärkeyttä. Lifecare pääkäyttäjä tarkastaa onko asiakkaiden tietoja tarkasteltu ilman pätevää syytä.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Tavoitteena kehittää tähän toimintamalli syksyn 2024 aikana.

Arviointitiimien yhtenäisten toimintatapojen kehittäminen ja työstäminen. Tästä ovat vastuussa lähijohtajat sekä tiimien työntekijät. Kehittämistyötä tehdään jatkuvana.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: