



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

## Arviointi- ja kuntoutustiimi, Hämeenlinnan seutu

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 22.12.2025



## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b> Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p><b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 3221307–8</p>
<p><b>Tulosalue</b> Ikäihmisten palvelut, kotihoidon tulosalue</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b> Arviointi- ja kuntoutustiimi, Hämeenlinnan seutu</p>
<p><b>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</b> Yksikkö tuottaa kotihoidon arviointijaksoja. Lisäksi yksikön fysioterapeutit vastaavat kotihoidon asiakkaiden apuvälinearvioinneista ja toteuttavat akuuttia tehostettua kotikuntoutusta sekä säännöllisen kotihoidon asiakkaille.</p>
<p><b>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet</b> Kasarmikatu 23, 3.krs, 13100 Hämeenlinna</p>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Heidi Huovinen <b>Puhelin</b> 040-4821319 <b>Sähköposti</b> heidi.huovinen(at)omahame.fi</p>
<p><b>Palveluyksikön muut vastuhenkilöt ja yhteystiedot</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: laadinta, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen yksikön lähijohtaja, julkaiseminen Miia Lehtonen.</p> <p>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niihin liittyvistä suunnitelmista vastaava henkilö: Toiminnasta vastaa yksikön lähijohtaja, tulosalueen kokonaisuudesta tulosaluejohtaja.</p> <p>Palveluyksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittujen suunnitelmien ja ohjeiden vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja vastaa, että henkilöstö tuntee ohjeistuksen.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman laatimisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen ja seurannan sekä lääkehoidon asianmukaisuuden varmistamisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Yksikön lähijohtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan ohjeistusta.</p> <p>Tietoturvaohjeistuksen toteuttamisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta</p> <p>Palveluyksikköä koskevien muistutusten käsittelijä: yksikön lähijohtaja yhdessä kotihoidon päällikön kanssa</p> <p>Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo</p>

Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00.  
Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon 040 629 6190.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa  
Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00.  
Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon 040 629 6191.

Tietosuojavastaava: Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi.

### **Ostopalveluna, alihankintana tai palvelusetelillä tuotetut palvelut**

Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: AddSecure

Sähköinen ovenavaus: Tunstall Oy

Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Fodbar

Työvaatepalvelu: Hämeen Tekstiilihuolto (tulossa)

Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan Apteekki, Hattulan apteekki, Rengon apteekki, Sairaala-  
apteekki

Lääkeautomaattipalvelu: Evondos, Axitare

Henkilöstövuokraus: Tempore Oy

Etähoivalaitteet: Suvanto Care

Lääkäripalvelut: Hyvinvointialueen terveystyökalut, takapäivystyspalvelun tuottaa Pihlajalinna

Kotihoidon tulosalueella ostopalveluna tuotetaan pääsääntöisesti säännöllistä kotihoitoa, sekä tarvittaessa tilapäistä kotihoitoa. Hyväksytyt ostopalvelutuottajat ovat Attendo Oy, HoivaHäme Oy, KoskiHoiva Oy, Tähtihoiva Oy, Mehiläinen Kotihoito Oy, SunUran Hoiva Oy, Martta Kotihoiva Oy, Tukea Arjessa Oy, Siivous- ja hoivapalvelu Hehku Oy, Palveluneliö Oy ja Attendo Etelä-Suomen kotihoito Oy.

Palvelusetelillä tuotetaan tilapäistä ja säännöllistä kotihoitoa, sekä kotisairaanhoidon palveluita. Palvelusetelien myöntämistä hallinnoi ikäihmisten asiakasohjaus. Hyväksytyt palvelusetelituottajat löytyvät OmaHämeen nettisivuilta [Palvelusetelit ja yksityiset palvelut - Oma Häme](#)

Yhteisöllistä asumista tuotetaan kotihoidon palvelun sisällöllä. Yhteisöllistä asumista tuotetaan OmaHämeen omana toimintana Ilvesmajalla. Lisäksi yhteisöllistä asumista tuottavat yksityiset palveluntuottajat Palveluneliö Oy, Ikifit Oy, Yrjö ja Hanna hoivapalvelut Oy, Hoivia Oy, Lomakotiyhdistys Ilonpisara ry, Attendo Oy ja Attendo Mi-Hoiva Oy.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta**

### **Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet**

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

### **Suunnitelman päivitys**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

### **Suunnitelman toimeenpano ja seuranta**

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät päivitykset käsitellään yksikön henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Lähijohtaja seuraa yksikön toimintaa aktiivisesti ja ohjaa henkilöstöä toiminnassa, mikäli siihen ilmenee tarvetta.

### **Julkisuus**

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla [www.omahame.fi](http://www.omahame.fi) sekä yksikössä.



Yksikön omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön toimistolla sekä yksikön omassa Teams-ryhmässä.

### 3 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen

#### Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Kotihoidon tulosalueeseen kuuluvat kotihoito ja kuntouttava päivätoiminta, sekä 1.1.2025 alkaen yhteisöllinen asuminen. Kotihoidon palveluita ovat säännöllinen kotihoito, tilapäinen kotihoito, tilapäinen kotisairaanhoido, arviointi- ja kuntoutusjaksot, sekä lyhyt- ja pitkäaikainen yhteisöllinen asuminen. Kotihoidon palvelua tuotetaan Oma Hämeen omana toimintana, yksityisten ostopalveluiden tuottamana sekä palveluseteleillä koko hyvinvointialueella. Kotihoidon asiakkaista suurin osa on ikäihmisiä, mutta näiden lisäksi palvelun piiriin kuuluu myös nuorempia täysikäisiä henkilöitä. Pääsääntöisesti kotihoidossa ei hoideta alaikäisiä lapsia tai nuoria.

Kotihoidon perustehtävänä on edistää ja tukea asiakkaan hyvinvointia ja mahdollisuutta kotona asumiseen mahdollisimman pitkään. Kotihoidon palvelulla autetaan ja tuetaan asiakasta niissä arkielämän toiminnoissa, joissa hänellä on toimintakyvyn rajoitteita. Asiakasta ohjataan ja kannustetaan tekemään niitä asioita itsenäisesti, mihin hän kykenee toimintakykynsä puitteissa, sekä tuetaan omatoimisuuteen asianmukaisilla apuvälineillä ja soveltuvalla teknologialla. Kotihoitoa järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Kotihoidon strategiset tavoitteet ovat:

#### 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.

#### 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:**

*Yhdenvertaisuus kotihoidossa:* palvelut myönnetään kriteerien mukaisesti ja palvelujen sisältö toteutetaan tarpeenmukaisesti asiakkaille kotihoidon sisältökuvauksessa määritellyllä tavalla

*Asiakslähtöisyys kotihoidossa:* Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen muuttuvia tarpeitaan arvioidaan arjessa yhteistyössä asiakkaan kanssa.

*Vaikuttavuus kotihoidossa:* Käytämme vaikuttavia palveluita oikea-aikaisesti ja kohdennetusti oikealle asiakasryhmälle.

*Rohkeus kotihoidossa:* Olemme rohkeasti organisoineet kotihoidon palvelut uudelleen HVA-tasoisesti. Panostamme vahvasti teknologian ja etähoivan sekä arviointi- ja kuntoutustoiminnan kehittämiseen.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

1.) Yhdenvertaisuus: Palvelut myönnetään kriteerien mukaisesti ja palvelujen sisältö toteutetaan tarpeenmukaisesti asiakkaille kotihoidon sisältökuvauksessa määritellyllä tavalla. Jokainen asiakas saa samanlaisen kartoituksen ja arvion Arviointijaksolla. Tällä varmistetaan asiakkaiden yhdenmukainen asema päätettäessä säännöllisen kotihoidon myöntämisestä.

2.) Asiakslähtöisyys: Asiakas on aktiivinen toimija ja hänen muuttuvia tarpeitaan arvioidaan arjessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arviointijakson aikana kartoitetaan asiakkaan omat voimavarat. Jakson suunnittelussa huomioidaan asiakkaan omat tavoitteet. Jakson sisältö määritellään yksilöllisesti asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.

3.) Vaikuttavuus: Asiakkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään omassa kodissa. Pyritään löytämään asiakkaille oikeat palvelut oikea-aikaisesti ja ohjaamaan heitä jakson päättyessä oikeiden palveluiden piiriin. Työmme perustuu tutkittuun tietoon ja yleisiin hoitosuosituksiin.

4.) Rohkeus: Olemme sitoutuneita OmaHämeen strategiaan ja noudatamme kotihoidon myöntämisperusteita sekä sisältökuvausta asiakkaiden jatkohoidon suunnittelussa. Panostamme vahvasti teknologian ja etähoivan sekä arviointi- ja kuntoutustoiminnan kehittämiseen. Uskallamme kehittää toimintaamme omien kokemustemme sekä saamamme palautteen pohjalta.

#### **Johtamisjärjestelmä**

Kotihoidon johtotiimiin kuuluu tulosaluejohtaja, kaksi kotihoidon päällikköä ja asiantuntija. Päälliköiden alaisuudessa toimii 23 yksikön lähijohtajaa (lähijohtotiimi).

Kotihoidon johtotiimi vastaa tulosalueen johtamisesta ja yleisistä linjauksista. Lähijohtotiimissä linjataan operatiivisia asioita päälliköiden johdolla. Kotihoidon lähijohtajilla on vastuu oman yksikkönsä toiminnasta, asiakkaista ja taloudesta.

## 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 \(omahame.fi\)](#)
- infektioidenttorjunnan ohjeistus: Intra [Infektioiden torjunta \(sharepoint.com\)](#)
- HaiPro ja Spro-toimintaohje: Intra [HaiPro/ SPro](#)
- turvallinen kotikäynti -ohje: Intra [Turvallinen kotikäynti, kotihoidon tulosalue.docx](#)
- ohje lähijohtajille, jos käynti jää tekemättä
- turvapuhelinhälytysohje ja vasteajat: Intra [Turvapuhelinhälytysohje, kotihoito.docx](#) [Turvapuhelin vasteajan ylitysselvitys Oma Häme.docx](#)
- toimintaohje, jos asiakasta ei tavoiteta käynnillä
- ohje GerBiilin konsultoinnista kotihoidossa
- Asiakkaan ohjautuminen sairaalasta kotihoitoon-ohjeistus
- keskeytykset-prosessi työnjärjestelyn ja kotihoidon tiimien kesken
- ohje viikko-ohjelmista asiakkaan siirtyessä arviointitiimistä säännölliseen kotihoitoon
- kotihoidon viestintäsuunnitelma
- toimintaohje epäiltäessä lääkkeiden häviämistä / lääkevarkautta: Intra [Toimintaohje epäiltäessä lääkkeiden häviämistä tai lääkevarkautta, kotihoito.docx](#)

### 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.

Yksikössä pyritään edistämään aktiivisesti avointa keskustelukulttuuria, jossa jokainen voi turvallisesti tuoda ilmi omat havaintonsa ja kehitysehdotuksensa. Asioista keskustellaan tiimipalaverissa ja tarvittaessa ehdotukset viedään linjattavaksi linjajohdolle. Vaaratapahtumailmoitukset, epäkohtailmoitukset sekä kaikki palautteet ja muistutukset käsitellään yksikön tiimipalaverissa vähintään kerran kuukaudessa ja niistä kirjataan sovitut toimenpiteet muistioon. Tarvittaessa tehdään lisäksi toimintaohje, joka jalkautetaan tiimiin.

[Toiminnan riskit ja niiden hallinta](#)

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tiedon käsittely	Kohtalainen riski	Tulevista muutoksista pyritään tiedottamaan henkilöstöä mahdollisimman nopeasti ja ohjeita työstetään yhdessä siten, että ne palvelevat henkilöstöä. Mahdollisuuksien mukaan henkilöstö osallistetaan muutosten suunnitteluun.
Työn keskeytykset	Kohtalainen riski	Selvityksessä on, voisiko päivystyspuhelimien puhelut ohjata päivällä etäneuvontaan. Sairaanhoidajille hankittu vastamelukuulokkeet. Pelisääntöihin sovittu, että ensisijaisesti pyritään viestimään kirjallisesti. Toimistolta löytyviin tyhjiin huoneisiin saa siirtyä työskentelemään rauhassa.
Työn pakkotahtisuus	Kohtalainen riski	Poissaoloihin pyritään saamaan aina sijainen/jakamaan käyntejä muiden tiimien kanssa.  Jatkuva kehittäminen ja arviointi.  Työntekijöiden kouluttaminen siten, että tiimissä on mahdollisimman monella osaaminen erilaisten tehtävien suorittamiseen. Perehdytyksessä uusien työntekijöiden taustojen huomioiminen.  Oman työn organisointi ja johtaminen sekä erilaisten asioiden kiireellisyyden arviointi.
Työn määrä ja työtahti	Kohtalainen riski	Resurssia pyritään suunnittelemaan mahdollisimman pitkälle. Työntekijöiden kanssa keskustellaan keinoista tasata kuormitusta suunnittelemalla tehtäviä kiireellisyyden mukaan eri päiville. Vastuun jakoa työntekijöiden välillä pyritty kehittämään.

Riskejä arvioidaan arjessa aktiivisesti henkilöstön esille tuomien havaintojen sekä mm. HaiPro-ilmoitusten pohjalta. Riskien hallinnassa huomioidaan henkilöstön kehittämis ehdotukset.

#### Vaaratapahtumien ilmoittaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaaratapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan haittatapahtumista 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.

#### Epäkohtien ilmoittaminen

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

Yksikön arjessa henkilöstön havaitsemia epäkohtia sekä turvallisuustekijöitä käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti ja jokaisella on oikeus näissä yhteyksissä omia havaintojaan tuoda esille. Keskustelussa pyritään huomioimaan erilaiset näkemykset ja kokemukset sekä löytämään yhdessä ratkaisut. Tarvittaessa havainnot viedään eteenpäin linjattaviksi.

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, mikäli epäkohta 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.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / <a href="#">Tuen tarpeen ilmoitukset</a>	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea Laitteen valmistaja, valtuutettu edustaja, maahantuojia tai jakelija
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / <a href="#">Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta</a>	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	<a href="#">Pelastustoimen lomake</a>	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Intranet / <a href="#">väärinkäytösten ilmoituskanava</a>	

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

#### HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään hyvinvointialueen HaiPro-ohjeen mukaisesti. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Ilmoitukset käsittelee yksikön lähijohtaja. Lääkehoitoa koskevia vaaratapahtumailmoituksia voivat käsitellä myös yksikön sairaanhoitajat.

Lisäksi kotihoidon HaiPro-ilmoituksista tehdään koonnit, jotka käsitellään lähijohtajien yhteiskokouksessa 3x vuodessa. Lääkepoikkeamien osalta koonnin tekee toimialueen farmaseutti, muiden poikkeamien

osalta kotihoidon palveluvastaava. Lähijohtajat käyvät koonnit läpi henkilöstön kanssa yksiköiden sisäisissä kokouksissa.

Yksikön vaaratapahtumailmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa kerran kuussa tiimipalaverissa. Tarvittaessa ilmoituksia voidaan käsitellä useamminkin. Raporttien käsittelystä kirjoitetaan muistio ja tarvittaessa päivitetty toimintaohjeet täydennetään tiimin ohjeisiin. Lähijohtaja tiedottaa muutoksista tarvittaessa yhteistyötahoja. Mikäli muutokset vaativat linjajohdon kannanottoa, vie lähijohtaja asian tiedoksi linjajohdolle viipymättä.

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

#### Henkilöstön epäkohtailmoitukset

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

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

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 tavoitteensa kuntoutumisen näkökulma huomioiden. Laadinnassa hyödynnetään asiakkaalle tehtyä laajaa kartoitusta, joka tehdään ensikäynnin yhteydessä. Kartoituksen avulla saadaan kattavaa tietoa asiakkaan yksilöllisestä terveydentilasta ja toimintakyvystä. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii yksikön lähihoitaja tai sairaanhoitaja ja jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus huolehtia siitä, että suunnitelmat ovat ajantasalla.

Asiakkaiden toimintakykyä ja selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakaskäynnit kirjataan huolellisesti. Palvelu-/hoitosuunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa ja tehtyjen huomioiden perusteella. Jokaiselle asiakkaalle tehdään jakson aikana RAIScreener. Jakson lopussa pidetään hoitoneuvottelu, jossa arvioidaan asiakkaan palveluntarve jakson jälkeen.

Asiakkaiden hygienian hoitoa seurataan ja arvioidaan käynneillä. Jokainen asiakas saa suihkuavun vähintään kerran arviointijakson aikana. Näin voidaan arvioida asiakkaan kyvykkyyttä vastata omasta peseytymisestään. Mikäli asiakas ei selviydy suihkusta itsenäisesti, varataan asiakkaalle mahdollisuus peseytyä arviointitiimin työntekijöiden avustamana kerran viikossa. Asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita: RAI Screener, MMSE, GDS, MNA, FRAT/FROP, SPPB, RR. Asiakkaille nimetään oma sairaanhoitaja jakson ajaksi.

Kotihoidon asiakkaille on nimetty asiakasohjauksessa omatyöntekijä. Palveluohjaus konsultoi gerontologista sosiaalityötä asiakkaan asiassa, mikäli palveluohjauksen palvelutarpeen arvioinnin pohjalta muodostuu käsitys siitä, että asiakkaalla on erityisen tuen tarvetta ja palveluohjauksen tueksi tarvitaan sosiaalityön tukea. Erityisen tuen asiakkaiden omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä.

Riskiryhmistä tunnistetaan sosiaalityöntekijän asiakkaiksi seuraavat:

- läkkäät asiakkaat, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman, sairauden tai päihteiden ongelmakäytön vuoksi.
- läkkäät asiakkaat, joilla on useita yhtäaikaista tuen tarpeita tai muita vastaavia syitä, joiden vuoksi tuen tarve ei liity korkeaan ikään (esim. haastavat muistisairaat asiakkaat) siten kuin vanhuspalvelulaissa säädetään.
- läkkäät asiakkaat, joilla on pitkälle kriisiytynyt arki, joka edellyttää psykososiaalista tukea sekä pitkäkestoista ja paneutuvaa työskentelyä asiakkaan kanssa.
- läkkäät asiakkaat, jotka ovat kokeneet lähisuhde- tai perheväkivaltaa tai muuta väkivaltaa, kaltoinkohtelua, hyväksikäyttöä tai sen uhkaa.
- läkkäät asiakkaat, joilla on ylitsepääsemättömät taloudelliset ongelmat (ehkäisevän toimeentulon myöntäminen ja takaisinperintä)
- läkkäät asiakkaat, jotka äkillisen kriisitilanteen seurauksena tarvitsevat erityistä tukea (esim. asunnottomuus, asunnottomuuden uhka)

### 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 asiantuntijatuken ammattilaisille ja koordinoita lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevää työtä Kanta-Hämeessä. [Lähisuhdeväkivaltatyö - Oma Häme \(omahame.fi\)](http://Lahisuhdevakivaltatyo-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.

Kotihoito 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.

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 tahto 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 yhteyshenkilöiden 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.

Asiakkaan palvelut suunnitellaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan ja muun muassa kotikäynnit suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarvetta. Asiakkaan kotikäyntien sopivaa määrää suunnitellaan asiakkaan ja läheisten kanssa, mikäli läheiset ovat aktiivisesti asiakkaan arjessa mukana. Tiimi on aktiivisesti yhteydessä asiakkaan omaisiin, mikäli heitä on ja asiakas on antanut tähän suostumuksensa. 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.

Asiakasta ja läheistä tiedotetaan yksiköstä, mikäli asiakkaan hoitoon tulee muutoksia esimerkiksi lääkärin toimesta. Lisäksi asiakkaiden tulevista hoitoneuvotteluista informoidaan asiakkaan toiveiden mukaisesti läheistä, jotta läheisellä on mahdollisuus päästä osallistumaan yhteiseen hoitoneuvotteluun.

Asiakkaan ja omaisen tiedonsaantioikeus varmistetaan kertomalla asiasta jakson aikana. Samalla varmistetaan, että potilastietojärjestelmässä on oikeat tiedot siitä, kenelle tietoja saa luovuttaa.

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

[Asiakaspalaute](#)

Kotihoidon asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta OmaHämeen internet-sivujen etusivulla olevan Anna palautetta-linkin kautta. Palautteet ohjautuvat yksikön lähijohtajalle. Asiakkaat ja läheiset voivat myös antaa suullista palautetta suoraan kotihoidon henkilöstölle tai yksikön lähijohtajalle. Kirjalliset palautteet ohjataan lähijohtajalle. Palautteet, joiden sisältö on vakava tai laaja-alainen, käsitellään muistutuksina.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seurantakyselyn joka toinen vuosi. Kyselyn tuloksia tarkastellaan ja hyödynnetään kotihoidon kehittämässä. Oma Hämeen asiakastytyväisyyskyselyt ovat valmisteluvaiheessa.

Saadut palautteet käsitellään yksikön tiimipalavereissa ja toimintaa kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tarvittaessa palautteet viedään tiedoksi kotihoidon päällikölle.

### Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman alusta.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan tai potilaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää laadinnassa valmista [pohjaa](#).

Muistutus toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon:  
Kanta-Hämeen hyvinvointialue Viipurintie 1–3, 13200 HÄMEENLINNA  
tai turvasähköpostilla osoitteeseen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>.

Jos tilanne ei selviä muistutuksen avulla, asiakas, potilas tai hänen edustajansa voi tehdä kantelun Aluehallintovirastolle, 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.

Kotihoidon ostopalveluiden ja palvelusetelien osalta, jos asiakkaan tekemä muistutus tulee hyvinvointialueelle, vastaa kotihoidon päällikkö siihen ostopalvelun tuottajalta saamansa vastineen pohjalta. Jos muistutus tulee suoraan ostopalvelun tuottajalle, palveluntuottaja vastaa muistutukseen itse ja raportoi siitä välittömästi hyvinvointialueelle.

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 sairaaloiden kotiuttaessa asiakkaita kotihoitoon, kotihoidon etä- ja digikeskuksen kautta. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä (yli 75-vuotiaiden kohdalla viimeistään seitsemäntenä arkipäivän yhteydenotosta) ja saatettava loppuun ilman aiheetonta 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 arvioon. 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.

### 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 kotihoidon fysioterapeutilta, joka tekee jokaiselle arviointijaksolle tulevalle asiakkaalle kartoituskäynnin. 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.

Yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö.

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 torjuntaan liittyvää tietoa muulle tiimille. Hoitoon liittyvien infektioiden ja moniresistenttien mikrobien leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja aseptiikalla. Henkilökunnalla on ajantasainen ohjeistus saatavissa. Sairaanhoidajat tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa ja tuovat ajantasaista tietoa ja ohjeistusta muulle henkilöstölle. Myös muu henkilöstö osallistuu yleisiin hygieniainfoihin ja mahdollisuuksien mukaan koulutuskalenterista löytyviin koulutuksiin.

Infektioita ehkäistään noudattamalla hyvää käsihygieniaa ja aseptista toimintaa. Käsihyynteen kulutuksen seurannalla voidaan arvioida käsihygienian toteutumista. Mahdollisten tartuntojen leviämistä kotikäynneillä ehkäistään työntekijöiden asianmukaisella suojautumisella.

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

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, mikä rajaa infektioiden leviämistä. Mikäli jollakin asiakkaalla todetaan tarttuva infektio, ohjeistetaan henkilökuntaa oikeanlaiseen hygieniaan ja suojautumiseen kotikäynnillä.

### Lääkehoito

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.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: 10.11.2025

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 ja tietojärjestelmät

#### 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 vointi ja toimintakyky sekä sovittu käynnin sisältö mahdollistavat etähoidon käytön, toteutetaan käynti ensisijaisesti etähoitokäyntinä. Etäkäynnin sisältö voi olla esim. voimien seuranta, lääkehoidon

varmistamista, ruokailusta ja muista arjen toimista 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. Etähoivan soveltuvuutta arvioidaan kaikkien asiakkaiden kohdalla jo arviointijakson aikana. Etähoiva on kotihoidon ensisijainen tuottamistapa.

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.

#### Tietojärjestelmät

Palveluyksikössä käytetään vain sellaisia asiakastietolain tarkoittamia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Henkilökunta suorittaa velvoittavat koulutukset vuosittain ja tämän lisäksi tietojärjestelmien asianmukaisesta käytöstä käydään jatkuvaa keskustelua, jotta osaamisen varmistaminen olisi mahdollisimman ajantasaista.

#### **Lääkinnälliset laitteet**

Yksikössä on käytössä ainoastaan vaatimusten mukaisia CE-merkittyjä lääkinällisiä laitteita. Lääkinällisissä laitteissa käytetään vain valmistajan laatimia tai hyväksymiä käyttöohjeita. Käyttöpaikan soveltuvuus laitteen turvalliseen käyttöön varmistetaan aina laitevalmistajan ja lain edellyttämällä tavalla. Laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Käytössä olevien ja edelleen luovutettujen laitteiden turvallisuudesta huolehditaan seurantajärjestelmälle asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Yksikössä on nimetty laitevastaava. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvästä osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa.

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.

Kun yksikköön perehdytetään uutta työntekijää, varmistetaan perehdytyksen yhteydessä työntekijän osaaminen yksikön käytössä olevien laitteiden käytöstä. Tässä hyödynnetään laatuporttijärjestelmää.

Henkilöstö ja kotihoidon fysioterapeutit kartoittavat asiakkaiden apuvälineiden tarvetta. Apuvälineet hankitaan pääsääntöisesti apuvälinelainaamosta.

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 seurantajärjestelmä Effectoriin. Lääkinällisten laitteiden huolloista ja korjauksista yksikkö tekee työmääräyksen Effectoriin ja lääkintätekniikka huolehtii tarvittavat toimenpiteet (mikäli yksiköllä ei ole huoltosopimuksia suoraan ulkopuoliseen toimijaan).

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus, jonka kautta voi tehdä ilmoituksen myös Fimeaan. Lisäksi terveyttä vaarantavista vaaratapahtumista tulee tehdä ilmoitus valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin

liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan lisäksi Valviraan. Yksikön lähijohtaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä asiakas- ja potilasturvallisuusyksikköön (potilasturvallisuus@omahame.fi) ilmoituksen tekemiseksi.

Mikäli lääkinnällisen 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.

### 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 tiedonkulkua.

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 viesteillä tai puhelimitse.

Arviointijakson alkaessa ensikäynnillä hyödynnetään ensikäynnin lomaketta, jonka avulla varmistetaan se, että jokaisen asiakkaan kohdalla tulee kartoitetuksi sovitut asiat. Asiakkaan siirtyessä arviointijaksolta säännölliseen kotihoitoon, kirjaa sairaanhoitaja siirtotekstin, josta selviää oleelliset asiat. Lisäksi kotihoitoon hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään jakson lopussa vastaamaan asiakkaan sen hetkistä palveluntarvetta.

Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla huolehditaan siitä, että moniammatillinen tiimi on hoitamassa asiakkaan asioita, jotta asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Kotihoidon palvelupolusta [Kotihoidon palvelupolku \(khshp.fi\)](https://www.khshp.fi) ikäihmiset ja heidän läheisensä saavat yleistä tietoa ikääntymisestä, ennakoinnista, kotihoidon palveluihin ohjautumisesta ja palveluiden sisällöistä.

#### Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

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 lääkkehoidon kokonaisarviointi kerran vuodessa sekä asiakkaan akuuttien terveydentilaa ja vointia koskevien lääketieteellisten asioiden arviointi ja hoito. Akuuteissa asioissa, jotka eivät voi odottaa vastuulääkäriin konsultaatiota, on Pihlajalinnan etäkonsultaatiopalvelu käytössä 24/7 myös virka-aikaan. Arviointitiimin lääkäripalvelusta vastaa Oma Hämeen terveystalot.

Keväällä 2024 aloittanut GerBiili eli liikkuva kotisairaala on päivystyksellisiin tilanteisiin erikoistunut Oma Hämeen diagnostiikka- ja hoitoyksikkö. Liikkuvassa kotisairaalaissa 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.

Mikäli kotihoidon asiakkaan tilanne heikkenee äkillisesti, henkilöstö konsultoi GerBiiliä tai lääkäripalveluita välittömästi. Hätätilanteissa soimitaan aina 112.

Mikäli kotihoidon asiakas (ei saattohoidossa oleva) löytyy kotoaan elottomana, soimitaan 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 työllistään olevat asiakaskäynnit hoidetaan muiden työntekijöiden toimesta. Saattohoidossa (saattohoitopäätös tehty) olevan asiakkaan kohdalla otetaan yhteys vastuulääkäriin. Vainaja siirretään kuoleman toteamista varten alueen kylmäsäilytystiloihin, jossa lääkäri toteaa kuoleman. Kuoleman toteamisesta ja vainajien kuljettamisesta on henkilöstölle tehty OmaHämeen ohje lääkäripalveluiden toimesta. 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 huomiot terveydentilan muutoksissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan voinnin muutokset ja seuranta kirjataan Lifecare- tietojärjestelmään.

RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaan jakson lopussa. RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla.

Kotihoidossa RAI-tuloksia hyödynnetään myös laadun tarkastelussa. Kolmen kuukauden välein tehtävässä osavuosisuorituksissa seurataan arviointien peittävyttä ja ajantasaisuutta, asiakkaiden osallisuutta arvioinnin tekoon, kipua, riittämättömiä ateroita ja heikentyneitä perustoimintoja. Osavuosisuoritus käydään läpi johtotiimin ja yksiköiden lähijohtajien kanssa. Lähijohtajat peilaavat yleisiä tuloksia oman yksikkönsä tuloksiin ja käyvät näitä läpi henkilöstönsä kanssa. Yksiköissä tarkastellaan asiakaskohtaisesti tulokset RAI laatumoduulista edellä mainittujen laatutekijöiden osalta.

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

Palveluntuottajalla on pääasiallinen vastuu valvoa tuottamansa palvelun laatua ja turvallisuutta, sekä puuttua korjaavin toimenpitein havaitsemiinsa riskeihin ja poikkeamiin. Alihankintana ostettujen palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan myös käyttäjien taholta (asiakkaat, heidän läheisensä, kotihoidon henkilöstö) ja mahdollisista riskeistä tai poikkeamista informoidaan palvelun tuottajaa epäkohdan korjaamiseksi.

Oma Hämeessä palveluiden ohjausta ja valvontaa toteutetaan keskitetysti ohjaus- ja valvontayksiköstä. Ohjaus ja valvontayksikön tehtäviä ovat mm. oman palvelutuotannon ja ostopalveluiden laillisuusvalvonta, laadunvalvonta sekä sopimustenmukaisuuden valvonta, omavalvonnan tukeminen sekä sosiaalipalveluiden palvelusetelituottajien hyväksyntä ja valvonta.

## 7 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Kotihoidon lähijohtaja	1
Sairaanhoitaja	5
Lähihoitaja	17
Fysioterapeutti	9

Kotihoidon henkilöstöresurssin käyttö pohjautuu asiakkaille myönnettyyn palvelumäärään. Asiakkaiden määrää, käyntimääriä ja välitöntä asiakastyöaikaa seurataan riittävän henkilöstöresurssin varmistamiseksi. Vakituisiin työsuhteisiin ja määräaikaisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan henkilöstöä. Yksiköiden lähijohtajat ja kotihoidon hallinto seuraavat kuukausittain henkilöstön kokonaiskuormitusta (sisältää välittömään asiakastyöhön käytetyn ajan sekä matka-ajan), eli prosenttiosuutta työajasta. Kokonaiskuormitukselle on asetettu yhtenäiset tavoitteet.

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 rekrytoinnin 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 [Rekrytoinnin käsikirjasta](#).

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

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

### Perehdytys ja osaamisen kehittäminen ja varmistaminen

#### Perehdytys

Yksikön lähijohtaja huolehtii, että jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan perehdytys ja nimetään

perehdyttäjä. Perehdytyksessä hyödynnetään Oma Hämeen yhteistä perehdytysmateriaalia, sekä kotihoidon omaa perehdytysuunnitelmaa. Omavalvonta kuuluu osana perehdytykseen.

#### Osaamisen varmistaminen

Osaamisen varmistamista tehdään arjessa jatkuvasti yhdessä tiimin kanssa. Työntekijän velvollisuus on itse kertoa, mikäli häneen osaamisessaan on puutteita. Myös tiimin jäsenet ovat velvollisia tuomaan puutteita esiin. Osaamisen vahvistamista tehdään sisäisen koulutuksen sekä perehdyttämisen avulla. Järjestämme tiimissä myös jokaisen vastuualueen käsitteleviä tiiviitä "minikoulutuksia" aina tarpeen niin vaatessa. Henkilöstö suomen kielen taitoa arvioidaan haastattelussa ja perehdytys vuorossa lyhytaikaisten sijaisten kohdalla. Suomen kielen taidon tulee olla sillä tasolla, että työntekijä pystyy itsenäiseen työhön ja laadukkaaseen kirjaamiseen työn edellyttämällä tavalla.

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.

#### Täydenniskoulutukset

Henkilöstön täydenniskoulutusta 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 neljän kuukauden välein omavalvontaraportin laatimisen yhteydessä.

Jokainen yksikön työntekijä on suorittanut LOVe-verkkokurssista seuraavat osiot: LOP-teoria ja laskut, PKV, Kipu1 ja Ger1. Lisäksi sairaanhoitajat suorittavat rokotusosion. Teorian lisäksi, jokainen työntekijä on antanut tarvittavat näytöt. Hyväksytyin teoriaosuuden sekä hyväksytyjen näyttöjen jälkeen lääkäri myöntää työntekijälle kirjallisen lääkeluvan. Jokaisella lääkkeitä toteuttavalla työntekijällä on lääkärin kirjallisesti myöntämä lääkelupa. Yksikön lähijohtaja valvoo lääkelupien ajantasaisuutta, mutta jokainen yksikön työntekijä on velvollinen huolehtimaan omien lääkelupiansa voimassa olosta.

Yksityisillä palveluntuottajilla on itsellään pääasiallinen vastuu huolehtia asianmukaisista lääkehoidon prosesseista ja henkilöstönsä lääkehoidon osaamisen varmistamisesta. Lääkehoito huomioidaan osana OmaHämeen ohjaus- ja valvontakäyntejä.

#### Turvallisuuskoulutukset

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

Lähijohtaja seuraa koulutusten käymistä ja näiden uusimista ajantasaisesti

#### Opiskelijat harjoittelussa ja työsuhteessa

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

Opiskelijoina sijaisuutta tekeville järjestetään perehtymisjakso, jonka pituus ja sisältö suunnitellaan yksilöllisesti. Perehdytysjakson pituus määräytyy opiskelijan osaamisen mukaan. Opiskelijoiden oikeus työskennellä sijaisena varmistetaan aina ennen työsopimuksen tekemistä toimittamalla lähijohtajalle vaadittu ja ajantasainen opinrekisteriote. Jokaisella opiskelijalla on nimetty ohjaaja

## 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 lakisäätteisiä 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.

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

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

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

Yksityisyyden suojaan tulee kiinnittää huomiota muun muassa siten, että toimiston ovet pidetään kiinni, kun käsitellään asiakasasioita. Koska tilat ovat kolmannessa kerroksessa, ei ikkunoista pääse katsomaan sisälle.

Kunnossapitotarpeista informoidaan vuokranantajaa, joka tilaa huollon tarvittaessa paikalle.

### Teknologiset ratkaisut

Arviointijaksoasiakkaiden luona arvioidaan jakson aikana tarve teknologisille ratkaisuille ja mikäli tarve ilmenee, tilataan esimerkiksi ovihälytín asiakkaan ja läheisen kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Lisäksi kotona asuville asiakkaille on mahdollista hankkia turvahuonepalvelu Addsecuren kautta.

Asiakkailla olevien turvapuuhelmien toiminta varmistetaan kuukausittain turvapuuhelminlaitteen koesoitolla. Arviointitiimi tekee koesoiton kerran arviointijakson aikana, mikäli asiakkaalla on turvapuuhelminpalvelu.

### Siivous ja puhtaanapito

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

Yksikön toimitilojen siivouksesta ja puhtaanapidosta vastaa FodBar, jonka kanssa on laadittu siivoustaajuudet eri tiloille. Yksikön henkilöstö seuraa hygieniatasoa säännöllisesti ja puutteista annetaan palaute palveluntuottajalle.

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](#)
- Käsidesinfektiopyyhe Abena [Abenakasidesinfektio\\_kayttoturvallisuustiedote.pdf \(logiacloud.fi\)](#)
- Desinfektiopyyhe Cleanisept wipe [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Cleanisept Wipes - 8080,8085 - 8080' \(Versio 4\)](#)
- Desinfektiopyyhe Saniswis [SDS EU \(Reach Annex II\) \(steripolar.fi\)](#)
- Desinfektiopyyhe Wipeclean [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - WipeClean Alco Free Disinfection - 5203,5204 - 5203' \(Versio 2\)](#)
- Pesuneste Abena [1054626käyttöturvallisuustiedote\\_1054626\\_USI.pdf.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Astianpesuaine LV [LV Astianpesuaine Joutsen - EcoOnline](#)

## 9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat

### 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- Helmellä. 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 Helmessä mennessään käynnille ja lopettavat käynnin poistuessaan, jolloin käynnit tilastoituvat oikein järjestelmään. Asiakastietojen kirjaamista seuraavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat sekä tarvittaessa lähijohtaja.

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

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa tietojen käsittelyn lainmukaisuudesta koko käsittelyn elinkaaren ajan. Hyvinvointialueen tietosuojavastaavat

seuraavat henkilötietojen käsittelyä ja seuraavat lainsäädännön mukaisten menettelyjen toteutumista koko hyvinvointialueella. Yksikön lähijohtaja valvoo oman yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on hyvinvointialueen ohjeistuksien mukaista. Asiakastietojen käsittelyä sekä kirjaamista käsitellään yksikön asiakas- tai tiimipalavereissa tarvittaessa. Lähijohtaja voi myös ohjata henkilöstöä henkilökohtaisesti, mikäli sille tarvetta ilmenee tai henkilöstöltä nousee kysymyksiä.

Osto- tai alihankintana tuotettujen palveluiden palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

EU:n yleinen tietosuojasetus takaa oikeuksia rekisteröidylle eli henkilölle, jonka tietoja käsitellään. Rekisteröidyn oikeudet auttavat kotihoidon asiakkaita hallitsemaan henkilötietojansa. Oikeuksia sovelletaan eri tavalla riippuen henkilötietojen käsittelyperusteesta. Rekisteröidyn oikeudet ja tietojen tarkastus- ja oikaisupyyntöomakkeet löytyvät [Rekisteröidyn oikeudet - Oma Häme](#) , lokitietopyynnot [Lokitiedot - Oma Häme](#) . OmaHämeen kotihoidon asiakkaiden lisäksi myös kotihoidon ostopalveluiden asiakkaat voivat esittää asiakirjojen tarkistuspyynnön hyvinvointialueelle, joka päättää tietojen luovutuksesta.

### Tietoturva ja tietosuojat

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 pääkäyttäjät 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

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

Tiimin sisäisten prosessien selventäminen sekä selkeiden ohjeiden luominen.

Toimintakykykirjaamisen osaamisen laajentaminen koko henkilöstöön. Aikataulu vuoden 2026 aikana.

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Hämeenlinna 22.12.2025

Allekirjoitus: Heidi Huovinen