



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Forssa eteläinen

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 9.4.2025

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307–8</p>
<p>Tulosalue Ikäihmisten palvelut, kotihoidon tulosalue</p>
<p>Palveluyksikön nimi Forssan kotihoito eteläinen</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Kotihoidon ja kotihoidon tukipalveluiden tuottaminen ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tuottaville asiakasryhmille. Forssan kotihoito eteläisen asiakasmäärä on noin 100</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Saksankatu 34, 30100 Forssa</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Forssan kotihoito eteläisen lähijohtaja Suvi Vihreäsaari Puhelin 046 9210 6910 Sähköposti suvi.vihreasaari(at)omahame.fi</p>
<p>Palveluyksikön muut vastuhenkilöt ja yhteystiedot</p> <p>Omaevalvontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: laadinta, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen Suvi Vihreäsaari, 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>Sosiaaliasiaavastaavan 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 puhelinnumeroon 040 629 6190.</p>

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: Loimijoen Kuntapalvelut Oy
 Työvaatepalvelu: Hämeen Tekstiilihuolto Oy
 Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Kutomon Apteekki Forssa
 Lääkeautomaattipalvelu: Smila, Axitare Oy
 Henkilöstövuokraus: Tempore Oy
 Etähoivalaitteet: Suvanto Care
 Lääkäripalvelut: Pihlajalinna
 Kylvetyspalveluiden kuljetukset: Makupa

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

Suunnitelmasta keskustellaan tiimipalaverissa ja kehitetään toimintaa sen mukaisesti.

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Julkisuus

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



Omavalvontasuunnitelma löytyy tiimin Teams kanavalta ja perehdytyskansiosta

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: asiakkaat ohjautuvat palveluihin yhdenvertaisen palvelutarpeen arvioinnin kautta ja saavat kotihoidon yhteisten kriteerien mukaista yhdenvertaista palvelua.
- 2.) Asiakslähtöisyys: hyödyimme hoidossa asiakkaiden omia voimavaroja ja arvioimme niitä jatkuvasti.
- 3.) Vaikuttavuus: hyödynnämme laajasti palvelutarjotintamme mm. päivätoiminnan, etähoivan ja kuntouttavan päivätoiminnan palvelut huomioon ottaen.
- 4.) Rohkeus: kokeilemme rohkeasti uusia palvelumuotoja ja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

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 \(omahame.fi\)](#)
- infektioidentorjunnan ohjeistus: Intra [Infektioiden torjunta \(sharepoint.com\)](#)
- HaiPro ja Spro-toimintaohje: Intra [HaiPro/ SPro](#)
- turvallinen kotikäyntiohje: 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.

Työn vaarojen ja haittojen tunnistamisella sekä arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Henkilöstön osallistamiseen, motivoimiseen ja tiedottamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Tavoitteena on, että jokainen ymmärtää prosessin tähtäävän työturvallisuuden varmistamiseen ja edistävän jokaisen työhyvinvointia ja jaksamista

Toiminnan riskit ja niiden hallinta

Yleisimmät riskit liittyvät ovat lääkehoitoon ja käyntien sisältöön liittyviä. Riskit ovat vältettävissä koulutuksella, käynnin sisältöön tutustumisella, aikaisempiin käynteihin tutustumalla sekä hyvällä kirjaamisella. Prosessia käsitellään jatkuvasti tiimin omissa viikkopalaverissa

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Yksintyöskentely	III kohtalainen	Hyvät yhteydenpito välineet, vertaistuki, säännölliset koulutukset ja kertaukset, miten toimitaan. Parityöskentely tarvittaessa ja riittävä perehdytys.

Väkivallan uhka	III kohtalainen	Turvallinen kotikäynti ja Eduhouse-koulutukset. Käydään palaverissa läpi ohjeistuksia, jotta ovat selkeät henkilöstölle.
Häirintä ja epäasiallinen kohtelu	III kohtalainen	Parityöskentely sekä tarpeen mukaisesti hoitoneuvottelu.
Liukastuminen	IV merkittävä	Huomioidaan sääolosuhteet liikkeessä pihilla. Tarvittaessa olemme yhteydessä taloyhtiöön ym. Autoihin olemme varanneet myös lapion sekä hiekkaa.
Henkilönostot tai henkilön putoaminen	III kohtalainen	Apuvälineiden säännöllinen käyttö, moniammatillinen yhteistyö fysioterapeuttien kanssa
Selän asento	IV merkittävä	Parityöskentely, apuvälineet
Hartioiden ja käsien asento	III kohtalainen	Parityöskentelyn tarve, apuvälineet, työlistojen tasapuolisuus

Toimivuutta ja riittävyttä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti seuraamalla asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoituksia sekä kehittämällä yksinkertaisia ja tehokkaita toimintatapoja.

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 terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtailmoitus on osa arjen työtä. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja perehdytysmateriaalissa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus. Epäkohtien käsittely on osa käytäntöämme. Tiimipalaverissa pohdimme epäkohtia ja kehitämme toimintaa tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tarvittaessa järjestämme koulutusta ja kehittämispäiviä.

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 vastuushenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea Laitteen valmistaja, valtuutettu edustaja, maahantuoja tai jakelija
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Intranet / väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään hyvinvointialueen HaiPro-ohjeen mukaisesti. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Yksikössä vaara tapahtuma ilmoitukset lähijohtaja käy läpi viikoittain. Ilmoitukset kirjataan ja analysoidaan tiimin Teams kanavan HaiPro raportti kansioon. Ilmoituksia käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja kehitetään toimintatapoja tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Korjaavat toimitavat dokumentoidaan tiimimuistioon, joka on henkilöstön saatavilla paperisena ja sähköisenä. Tiedotusta toimenpiteistä tapahtuu myös hilkkaviestein.

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.

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

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä [Aluehallintovirastoon](#) tai [Valviraan](#), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Tiimipalavereissa pohdimme epäkohtia ja kehitämme toimintaa tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi

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 tavoitteensa kuntoutumisen näkökulma huomioiden. Laadinnassa hyödynnetään asiakkaalle tehtyä RAI-

arviointia, jonka avulla saadaan kattavaa tietoa asiakkaan yksilöllisestä terveydentilasta ja toimintakyvystä. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään puolivuositain, sekä aina tilanteen muuttuessa yhdessä asiakkaan kanssa.

Yksilöllisessä hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on kotihoidon käyntien sisältö. Suunnitelman laatiminen ja päivittäminen on omahoitajan vastuulla. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelman pohjalta laaditaan viikko-ohjelma, jonka pohjalta hoitajat toimivat asiakkaan luona. Hoitosuunnitelman toteutumisen seuranta voidaan varmistaa kirjauksia lukemalla. Henkilöstölle suunnitelma löytyy myös asiakkaan kotoa, kotihoidon lukollisesta lääkelaatikosta. Kirjauksia seuraa niin tiimi kuin lähijohtajakin. Kokonaisuus ja etenemisen seuranta on omahoitajan vastuulla. Hän vastaa prosessin toimivuudesta ja toimii asiakkaan ja läheisten yhdyshenkilönä.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita: RAI, MMSE, MNA, kellotesti ja haastattelua sekä havainnointia sekä arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä tekijöitä.

Asiakkaiden hygienian hoito on kirjattu viikko-ohjelmaan. Toteutumisen valvonta on kaikkien tiimin jäsenten vastuulla.

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 asiantuntijatukea ammattilaisille ja koordinoida 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.

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.

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.

Eteläisessä Forssan kotihoidossa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan tukemalla asiakkaan omaa päätöksentekokykyä sekä kunnioittamalla asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan arkipäivässä omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Konkreettisia esimerkkejä: esim. asiakas voi valita mitä syö, laittaa päällensä, milloin herää, jne. Myös asiakkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajankohtina. Asiakkaan sekä läheisten osallisuus on vahvasti mukana hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa säännöllisesti. Hoito – ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain tai kun hoidon tarve olennaisesti muuttuu. Kotihoidossa, jossa työskentely alueena ovat asiakkaiden kodit, kunnioitamme asiakkaan tapoja tehdä ja toimia omassa kodissaan.

Jos kotihoidon asiakas tarvitsee tukea itseään koskevassa päätöksenteossa, häntä tuetaan siinä antamalla puolueettomasti tietoa eri vaihtoehtoista. 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 ja hänen läheistensä osallisuutta edistetään menetelmillä, jotka liittyvät potilaan kuulemiseen, vastuun antamiseen ja yhteistyössä toimimiseen asiakkaan hoitoon liittyen. Joka kirjataan yksilölliseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Läheisille annetaan mahdollisuus osallistua hoitoneuvotteluihin sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimiseen, päivittämiseen sekä esimerkiksi Rai-arvioinnin tekemiseen asiakkaan itsensä niin halutessa. Käynneillä asiakkaan mielipide huomioidaan esim. mitä haluaa syödä sinä päivänä aamupalalla.

Henkilöstö on perehdytetty toimintaohjeisiin ja toimintaperiaatteisiin, jotta tiedonkulku onnistuu asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Lisäksi henkilökuntarakenne ja -määrä vastaa kaikissa vuoroissa palveluiden tarvetta. Työntekijöiden tehtäväkuvat ovat selkeät ja heillä on tiedossa, että asiakkaat saavat kotihoidon palvelut palvelutarpeensa ja palvelupäätöksen mukaisesti.

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 kehittämisessä. Oma Hämeen asiakastytyväisyyskyselyt ovat valmisteluvaiheessa.

Asiakaspalaute käsitellään kotihoidon työpaikkapalaverieissa. Yhteystiedot jättäneelle palautteen antajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti. Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi mm. toimintaprosessin parantamiseksi. Pidemmän tähtäimen toiminnan kehittämistarpeet kirjataan toimintasuunnitelmaan.

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 koskevissa asioissa.

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 vastuuhenkilölle 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 laatueroihin 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 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 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.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden saamaa palveluaikaa verrattuna myönnettyyn palvelumäärään seurataan kuukausittain asiakaskohtaisesti kotihoidon sairaanhoitajien toimesta. Mikäli ero myönnetyn ja toteutuneen palveluajan välillä on pysyvä tai pitkäaikainen, yksikön työntekijä keskustele palvelutuntien

nostosta tai laskusta asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelumäärää nostetaan tai lasketaan asiakkaan todellista tarvetta vastaavaksi. Lisäksi yksikön lähijohtaja tarkastelee suunnitellun ja toteutuneen palveluajan prosentuaalista eroa kuukausitasolla ja puuttuu havaitsemiinsa eroavaisuuksiin. Suunnitellun ja toteutuneen palveluajan prosentuaalinen ero raportoidaan yksiköiden omavalvontaraporttiin neljän kuukauden välein.

Ostopalveluiden piirissä olevien asiakkaiden myönnettyä ja toteutunutta palvelumäärää seurataan kuukausittain sekä palveluntuottajan, että kotihoidon ostopalveluiden yhteyshenkilön toimesta. Yhteyshenkilö selvittää palveluntuottajan kanssa mahdollisia eroavaisuuksia myönnetyn ja toteutuneen palveluajan välillä. Palveluntuottajan vastuulla on tuottaa palvelua myönnetyn palvelumäärän mukaisesti. Tarvittaessa palveluntuottaja on yhteydessä kotihoidon yhteyshenkilöön, mikäli asiakkaan palvelua tulisi lisätä tai vähentää myönnetystä.

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 sisältökuvauks \(omahame.fi\)](https://www.omahame.fi)

Kotihoidon käynneillä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja kohdataan hänet yksilönä. Asiakkaan kanssa keskustellaan, kuunnellaan ja huomioidaan hänen tarpeensa. Toteutetaan ja arvioidaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Edistetään asiakkaan hyvinvointia ja elämänlaatua tukevaa toimintaa ja mahdollistetaan sitä. Kaikki havainnot kirjataan Hilikka kirjausjärjestelmään. Kirjaus tapahtuu asiakkaan luona. Hilikka kirjausjärjestelmästä kirjaukset on reaaliajassa luettavissa. Hilkan kirjaukset on luettavissa myös Lifecare potilastietojärjestelmän KHTOTSin sivuilla. LifeCaren kirjataan asiakkaan hoitoa koskevat mittaukset.

Omahoitaja arvioi asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista RAI-arvioinnin ja päivittäisen arvioinnin avulla. Tarvittaessa tarkistetaan kotihoidon käyntien tarkoituksenmukaisuutta ja lisätään/vähennetään palvelujen määrä muuttuneen tarpeen mukaisesti yhteistyössä kotihoidon ja omaisten kanssa.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Ravitsemushoito on olennainen osa kokonaihoitoa ja kuntoutusta. Kotihoidossa on hoitajia koulutettu ikäihmisten ravitsemukseen. Tavoitteena on asiakkaan tarvetta vastaava energian ja ravintoaineiden saanti ja että ruokailu tuottaa myös mielihyvää. Samoin estää heikentyneen ravitsemustilan syntymistä ja korjaa vajaaravitsemusta. Ravitsemushoito on yhteistyötä (hoitajat, asiakas, omaiset, sairaanhoitaja, ateriapalvelun tuottaja, jne.)

Omassa kodissa asuvilla asiakkailla ruokailurytmi muodostuu omien tarpeiden mukaisesti. Vointia ja kokonaistilannetta esim. tarvittaessa seurataan, kertykö ruokaa pöydille ja jääkaappiin, onko vesikannusta vähentynyt vesi. Hoitajat viestittävät ravitsemuksen merkityksestä ja antaa ravitsemusohjausta asiakkaalle ja läheisille. Asiakkaiden ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti seuraamalla painoa vähintään kerran kuukaudessa, painon muutosta, painoindeksiä (BMI) sekä hyödyntämällä MNA- (Mini Nutritional Assesment) ja RAI- arviointitietoja.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten asiakkaan toimintakyky, ravitsemustila, erityisruokavalio, tarvittavat tukitoimet, kuten apuvälineet tai ruokailussa avustamisen tarve sekä suunterveys ja -hoito. Suunnitelmaan kirjataan ravitsemushoidon nykytila, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Suunnitelma arvioidaan asiakkaan ravitsemuksen tarpeiden muuttuessa, kirjaamishojien mukaisesti. Tarvittaessa konsultoidaan ikäihmisten ravitsemukseen erikoistuneita ravitsemusterapeutteja.

Forssassa voi valita ateria- ja kauppakassipalvelun palvelutuottajarekisteristä. Hoitajat tekevät asiakkaiden kanssa yhdessä kauppakassi tilauksen. Samalla ohjaavat ja motivoivat hyvään ravitsemukseen, ikäihmisten ravitsemussuosituksen mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektoidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä. Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektoidentorjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Miia Punna

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.

Kotihoidon tavallisissa hoito- ja auttamistilanteissa käytetään tavanomaisia varotoimia, joilla pyritään katkaisemaan mikrobien tartuntatiet. Mikrobien siirtymistä pyritään estämään asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen sekä siirtymistä hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä eteenpäin. Kotihoidossa noudatetaan aseptista työjärjestystä eli hoitotyö suunnitellaan ja toteutetaan siten, että edetään puhtaasta likaisempaan ja infektoitumattomista infektoituneisiin asiakkaisiin. Tartuntojen leviämistä kotihoidon käynneillä torjutaan henkilökunnan asianmukaisella suojaumisella.

Yksikön hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja hygieniayhdyshenkilöille järjestettäviin palaverihin ja tuovat ajantasaista ohjeistusta muun henkilöstön tietoon.

Infektioita ehkäistään noudattamalla hyvää käsihygieniää ja aseptista toimintaa. Käsihuuhteen käyttöä seurataan, ja yksikköön on tulossa kuluva vuoden aikana testilaitte, jonka avulla pystytään arvioimaan käsihuuhteen käytön asianmukaista toteutumista. Mahdollisten tartuntojen leviämistä kotikäynneillä ehkäistään työntekijöiden asianmukaisella suojaumisella.

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

Hoitoon liittyviä infektioita hoidetaan ja seurataan yksikön sairaanhoitajien ja vastuulääkärin toimesta.

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: 23.5.2024

Lähijohtaja seuraa suunnitelman toteutumista yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin.

Lähijohtaja huolehtii lääkelupien voimassaoloista ja suorituksista. Myös työntekijät ovat itse vastuussa lupien voimassaolosta.

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 ääninyhteydessä. 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 etähoitokäynteinä. Etäkäynnin sisältö voi olla esim. voinnin 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.

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 sekä osaamattomuuteen puuttuminen olisi mahdollista mahdollisimman ajantasaisesti.

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä on käytössä ainoastaan vaatimusten mukaisia CE-merkittyjä lääkinällisiä laitteita. Lääkinnällisissä 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. Lääkinnällisiin 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.

Perehdytyksessä huomioidaan perehdytettävän osaaminen lääkinällisiin laitteisiin. Tarpeen mukaan ohjataan ja harjoitellaan laitteen käyttöä.

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).

Lääkinällisten laitteiden hankinta tapahtuu aina hankintatoimen antamien ohjeiden mukaan, yksiköt eivät hanki lääkinällisiä laitteita ohjeistettujen hankintakanavien ohitse (vähittäisliikkeistä ei saa hankkia esim. verenpainemittareita tai vaakoja). Henkilöstöllä on lääkinällisten laitteiden turvallisen käytön vaatima

koulutus ja kokemus. Useisiin lääkinällisiin laitteisiin annetun perehdytyksen dokumentoinnin ja perehdytyksen tukena käytetään yksikön tarpeiden mukaan määriteltyjä digitaalisia laitepasseja. Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

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 instrumenttigeelillä 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.

Läkinällisiin 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 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, lääkärinä, 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 tiedonkulku.

Kotihoidon yhteistyötahot ovat asiakas- ja palveluohjaus, lääkäripalvelu, apuvälinelainaamo, terveyskeskus, sairaalat, omaiset sekä työnjako. Yhteistyö ja tiedonkulku on järjestetty puhelimitse tai sähköpostilla. Lääkärin kanssa voidaan viestiä myös Lifecare-piikkiviestillä. Työnjaon kanssa viestitään puhelimella tai Hilikka-viesteillä

Tiedonkulku siirtotilanteissa varmistetaan aina lähettävän tahon toimista. Lähettävä yksikkö huolehtii tarvittavat tiedot asiakkaasta uuteen paikkaan. Yleensä tämän tekee asiakkaan asioista huolehtiva sairaanhoitaja.

Kotihoidon palvelupolusta Kotihoidon palvelupolku (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

lääkehoidon 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.

Keväällä 2024 aloittanut GerBiili eli liikkuva kotisairaala on päivityksellisiin 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 soitetään aina 112.

Mikäli kotihoidon asiakas (ei saattohoidossa oleva) löytyy kotoaan elottomana, soitetään 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.

Lähijohtaja seuraa ohjeiden noudattamista yhteistyössä tiimin kanssa ja puuttuu epäkohtiin välittömästi

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-arvioiteja tehdään asiakkaalle puolivuositain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. 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 osavuosiokoonnissa seurataan arviointien peittävyttä ja ajantasaisuutta, asiakkaiden osallisuutta arvioinnin tekoon, kipua, riittämättömiä aterioita ja heikentyneitä perustoimintoja. Osavuosiokoonnit 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 laatumuodulista edellä mainittujen laatutekijöiden osalta.

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
Sairaanhoitaja	2
Lähihoitaja	19
Lähijohtaja	0,5

Kotihoidon henkilöstöresurssin käyttö pohjautuu asiakkaille myönnettyyn palvelumäärään. Asiakkaiden määrää, käyntimääriä ja välitöntä asiakastyöaika 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) 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 ammattipätevyuden 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 perehdyttävä. Perehdytyksessä hyödynnetään Oma Hämeen yhteistä perehdytysmateriaalia, sekä kotihoidon omaa perehdytys suunnitelmaa. 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 käydään työntekijöiden kanssa vuosittain.

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 neljän kuukauden välein omavalvontaraportin laatimisen yhteydessä.

Kotihoidossa on käytössä LOVE-verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi ja ylläpitämiseksi.

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. Yksikön Teams kanavalla on seuranta taulukko. Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia järjestetään organisaatiossa jatkuvasti. Koulutukset löytyvät OSSi koulutuskalenterista.

Opiskelijat harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijoina sijaisuutta tekeville järjestetään perehtymisjakso, jonka pituus ja sisältö suunnitellaan jokaisen kokemuksen ja taitotason mukaisesti. Opiskelijoiden oikeus työskennellä sijaisena varmistetaan aina ennen työsopimuksen tekemistä toimittamalla lähijohtajalle vaadittu ja ajantasainen opinrekisteriote.

Opiskelijalle nimetään pääsääntöisesti yksi ohjaaja saman ammattiryhmän sisältä. Opiskelijoina sijaisuutta tekeville järjestetään perehtymisjakso, jonka pituus ja sisältö suunnitellaan jokaisen kokemuksen ja taitotason mukaisesti. Opiskelijoiden oikeus työskennellä sijaisena varmistetaan

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, terveystahojen 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.

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

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Forssan kotihoidolla on toimistotilat, jotka sijaitsevat Heikanrinteen palvelukeskuksessa. Toimitilat on kahdelle käytävällä; kotihoito eteläinen ja kotihoito pohjoinen. Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitettut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc ja suihku- sekä pukeutumistilat.

Kotihoidossa työskentelytiloina toimivat myös asiakkaiden kodit, joita he hallinnoivat. Huomioidaan ja kunnioitetaan asiakkaan omaan tilaa ja hänelle rakasta ympäristöä. Useat kodit ovat ympäristöltään työturvallisuus vaatimukset noudattavia, antavat mahdollisuuden apuvälineiden käyttöön. Koteja joissa on haaste työturvalliseen työskentelyyn: pyrimme löytämään aina sen kaikista turvallisimman ratkaisun työskentelyyn yhdessä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa esimerkiksi. muokkaamalla kulku väyliä tilavammaksi huonekaluja siirtämällä.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vuokrata turvapalveluita kotiin. Turvapalvelulla (turvapuhein, ovihälytin) varmistetaan asiakkaan avun saati, kun asiakkaan toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi. Seudulla turvapalvelut tuottavat AddSecure jonne hälytykset ohjautuvat. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden turvalaitteistot toimivat. Toiminta ominaisuuksia kotihoidon henkilöstö testaa kuukausittain, tästä seuranta lista asiakkaiden kotona. Tämä kirjataan ylös asiakkaan hoitosuunnitelmaan sekä viikko-ohjelmalle.

Kotihoito käyttää ensisijaisesti älypuhelimilla tapahtuvaa mobiili ovenavausta säännöllisen kotihoidon asiakkailta. Mobiili ovenavauksen käyttöönnoton edellytykset arvioidaan aina palvelun alkaessa. Kotihoidon toimiston ovissa ja lääkehuoneen ovessa on mobiilinne ovenavaus, joka tuottaa kulunvalvontatietoa Tällä pyritään avainturvallisuuteen liittyvien riskien minimointiin ja palvelun sujuvuuden takaamiseen. Mobiili ovenavauksen tuottaa Tunstall Oy

Henkilöstön työturvallisuutta parantaa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä Helmi, jonka avulla voidaan työntekijä paikantaa esim. asiakkaan luota.

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.

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit käyttöturvallisuustiedotteineen:

- Easydes [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Kiilto Pro Easydes - 3104365,8081,8082,8083,3401221 - 3104365' \(Versio 13\)](#)
- Käsihuuhe Abena [1054753käyttöturvatieote_1054753_USI.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Käsihuuhe Erisan [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Erisan Pro Käsihuuhe - 3103958,8250,8251,8255,8256 - 3103958' \(Versio 11\)](#)
- Käsihuuhe LV [LV Käsihuuhe - 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 [1054626käyttöturvatieote_1054626_USI.pdf.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Astianpesuaine LV [LV Astianpesuaine Joutsen - EcoOnline](#)

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.

Jokainen hoitotyöhön osallistuva työntekijä kirjaa säännönmukaisesti jokaisessa vuorossa hoitamistaan asiakkaista asiakaskäynnin yhteydessä Helmi mobiili järjestelmän kautta. Mikäli on sellaista kirjattavaa, ettei sitä saa kirjattua asiakkaan luona esim. mittarilehdille kirjaukset, jolloin kirjaus tehdään toimistolla Lifecare- järjestelmään. Lähijohtaja seuraa pistokokeinkirjaamisen ajantasaisuutta. Lähijohtaja puuttuu havaittuihin poikkeamiin keskustelemalla työntekijän kanssa kahden kesken. Kirjaamisen sisällöistä on ohjeet ja kirjaaminen kuuluu osaksi perehdytystä.

Hoitaja menee asiakaskäynnille, joko käyttämällä asiakkaan ovesa olevaa sähköistä ovenavausta, tai vaihtoehtoisesti hän käyttää asiakkaalla olevaa tagia sekä, sisään, että ulos kirjautuessaan. Tällöin asiakkaalla oloaika tilastoituu automaattisesti oikeaksi.

Käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin on määritelty ja myönnetään henkilöstölle systemaattisesti. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset. Jokainen Oma- Hämeen työntekijä kirjoittaa sähköisen salassapitosopimuksen ja Temporen keikkasijaiset Temporen sähköisen salassapitosopimuksen. Opiskelijat kirjoittavat paperisen salassapitosopimuksen.

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.

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 tietosuoja-asetus 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 oikaisupyynnömlomakkeet 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 tietosuoja

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

Jokainen työntekijä vastaa omalla käyttäjätunnuksellaan järjestelmien, ohjelmistojen ja sovellusten sekä laitteiden käytöstä sekä asiakirjoihin tehdyistä merkinnöistä ja tietojen katselusta. Käyttäjätunnus, salasana tai toimikortti ovat henkilökohtaisia ja jokainen vastaa itse niiden huolellisesta säilytyksestä sekä käytöstä. Tietojärjestelmästä kirjaututaan aina ulos työskentelyn loputtua. Asiakastietoja sisältävää tietoa lähetetään vain Helmi järjestelmän kautta tai suojatulla sähköpostilla.

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.

Hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohje löytyy perehdytyskansiossa ja tiimin Teams kanavalta. Työyhteisö ja lähijohtaja seuraa ohjeen toteutusta. Lähijohtaja puutuu laiminlyöntiin.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Yksikön kehittämistavoitteena on yhtenäistää tiimin toimintaa ja selkeyttää tiimin työnkuvaa palvelun laadun kehittämiseksi. Esim. tiedonkulku, tehtäväkuvat, vastuu.

Prosessi on aloitettu.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Forssa 9.4.4045

Allekirjoitus: Suvi Vihreäsaari