
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Jukolan kotihoito

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 10.02.2025

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta	2
3	Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen.....	3
4	Riskienhallinta	4
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	8
6	Palvelun sisältö	12
7	Henkilöstö	17
8	Toimitilat.....	19
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	21
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	22

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 Jukolan kotihoito</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Kotihoito, säännöllisen kotihoidon asiakkaita n.120</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Jukola: Pollentie 35, 13500 Hml, Renko:Rengonraitti 28, 14300 Renko</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Mari Hakola Puhelin 040-8696209 Sähköposti mari.hakola@omahame.fi</p>
<p>Palveluyksikön muut vastuhenkilöt ja yhteystiedot</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: laadinta, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen Mari Hakola, julkaiseminen Miia Lehtonen</p> <p>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö: Mari Hakola</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 Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö 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 puhelinumeroon 040 629 6191.

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

Ostopalveluna, alihankintana tai palveluseteleillä tuotetut palvelut

Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Addsecure Smart Care
 Sähköinen ovenavaus: Tunstall Oy
 Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Coor ja Palmia
 Työvaatepalvelu: Hämeen tekstiilihuolto
 Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki sekä Rengon apteekki
 Lääkeautomaattipalvelu: Smila ja Axitare
 Kuntosalilaitteiden huolto: Liikuntahallit oy
 Henkilöstövuokraus: Tempore Oy
 Etähoivalaitteet: Suvanto Care
 Lääkäripalvelut: Omahäme, terveystalo ja 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 kotisairaanhoidoa. 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 vastuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Suunnitelman toimeenpano ja seuranta

Omavalvontasuunnitelmassa tapahtuvat muutokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Päivitetty suunnitelma ja rapostit ovat nähtävillä yksikössä.

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Julkisuus

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



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

Asiakaslähtöisyys 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: Asiakkaan palvelut tuotetaan palvelut samoilla kotihoidon sisällöillä tasavertaisesti, mutta yksilöllisyys huomioon ottaen. Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti ymmärtäen erilaisuutta.

2.) Asiakaslähtöisyys: Hoidamme asiakasta varten ja kunnioitamme asiakkaan kodissa häneen tapojaan asiakkaan osallisuus huomioiden. Tavoitteena mahdollisimman hyvä elämä kotona mahdollisimman pitkään.

3.) Vaikuttavuus: Pyritään tukemaan asiakkaiden toimintakykyä kaikilla osa-alueilla niin, että kotona asuminen onnistuisi mahdollisimman pitkään. Hyödynnämme RAI-arvioita kokonaisvaltaisesti, yksilöllisyys ja tavoitteellisuus hoitotyössä huomioiden. Ylläpidämme ammattitaitoamme ja kirjaamme laadukkaasti.

4.) Rohkeus: Markkinoimme asiakkaille rohkeasti teknologian keinoja kehittyvässä hoitotyössä. Yhteistyö eri tahojen kanssa matalalla kynnyksellä.

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.

Kotihoidon lähijohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta ja valvoo palveluiden yhdenvertaista toteutumista. Valvonta tapahtuu arjessa yhdessä työntekijöiden kanssa sekä tulleiden palautteiden perusteella.

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 tietosuojahje [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.

Toiminnan riskit ja niiden hallinta

Yleisimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ovat lääkehoitoon ja käyntien sisältöön liittyviä. Riskit ovat vältettävissä huolellisella käyntien sisältöön tutustumisella sekä hyvällä kirjaamisella ja edellisiä kirjauksia lukemalla. Prosessia käsitellään jatkuvasti tiimin omista viikkopalaverissa

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Useampi lääkelaastari iholla samanaikaisesti	kohtalainen	Asian käsittely tiimissä – laastareiden hyvä kirjaaminen ja edellisen kirjauksen lukeminen sekä ihon kokonaisvaltainen tutkiminen ennen uuden laastarin laittoa.
Osa lääkkeistä jää antamatta	kohtalainen	Annosjakelussa olevat lääkkeet tulisi varmistaa, joka kerta niin,

		että kaikki antojankohtana olevat pussit tulee huomioiduiksi.
Osa käynnille suunnitelluista töistä jää tekemättä.	kohtalainen	Käynnin sisältöä ei lueta tarkkaan, ja osa käynnille suunnitelluista töistä jää tekemättä. Kaikkien asiakkaiden käynnin sisältö tulisi tarkistaa jokaisella käynnillä, sillä muutoksia voi tulla milloin tahansa.

Toimivuutta ja riittävyyttä 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.

Tiimissä käydään tilanteista avointa keskustelua viikoittain palaverissa, joissa teroitetaan aina, ettei tarkoitus ole etsiä syyllistä vaan löytää toimintatapa, jolla voimme jatkossa ehkäistä vastaavanlaiset tapahtumat. Uusille työntekijöille pyritään perehdytyksessä opettamaan, ettei tyhmiä kysymyksiä ole ja apua saa aina pyytää. Ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista käydään keskustelua säännöllisesti tiimin palaverissa.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
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
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.

Yksikön Lähijohtaja vastaa toistaiseksi vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä, ilmoitukset käydään läpi sairaanhoitaja vetoisissa asiakaspalaverissa läpi 2krt/kk ja useammin tarvittaessa. Kehitysehdotukset ja toimintatavat kirjataan HaiPro-ohjelmaan sekä tiimimuiistioon. Toiminnan muutoksista käydään keskustelua ja infotaan tiimiä myös hilka-viestein.

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 vastuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

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

Epäkohtailmoitukset käydään samalla tavalla läpi, kuten asiakas – ja potilasturvallisuus ilmoituksetkin. Ottaen kuitenkin aina huomioon esimerkiksi tapahtuman mahdollisen arkaluontoisuuden.

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.

Päivittäminen on omahoitajan vastuulla.

Hoitosuunnitelman pohjalta laaditaan viikko-ohjelma, jonka pohjalta hoitajat toimivat asiakkaan luona.

Hoitosuunnitelman toteutumisen seuranta voidaan varmistaa kirjauksia lukemalla. Kirjauksia seuraa niin tiimi kuin lähijohtajakin.

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

Yksikössä on käytössä seuraavia mittareita asiakkaan toimintakyvyn arviointiin; RAI, MMSE, MNA

Kaikilla asiakkailla on nimetty omahoitaja.

Kotihoidon asiakkaalle on nimetty asiakasohjauksessa omatyöntekijä.

Kotihoidon asiakkaalle 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:

- läkkäävät asiakkaat, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman, sairauden tai päihteiden ongelmakäytön vuoksi.
- läkkäävät 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.
- läkkäävät asiakkaat, joilla on pitkälle kriisiytyneet arki, joka edellyttää psykososiaalista tukea sekä pitkäkestoista ja paneutuvaa työskentelyä asiakkaan kanssa.
- läkkäävät asiakkaat, jotka ovat kokeneet lähisuhde- tai perheväkivaltaa tai muuta väkivaltaa, kaltoinkohtelua, hyväksikäyttöä tai sen uhkaa.
- läkkäävät asiakkaat, joilla on ylitsepääsemättömät taloudelliset ongelmat (ehkäisevän toimeentulon myöntäminen ja takaisinperintä)
- läkkäävät 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 koordinoita lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevää työtä Kanta-Hämeessä. [Lähisuhdeväkivaltatyö - Oma Häme \(omahame.fi\)](https://www.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 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.

Jukolan kotihoidossa itsemääräämisoikeutta vahvistetaan tukemalla asiakkaan omaa päätöksentekokykyä sekä kunnioittamalla asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan sekä läheisten osallisuus on vahvasti mukana hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa säännöllisesti. Hoito – ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään puolivuositain tai kun hoidon tarve ollennaisesti 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 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 ja omaisen tiedonsaantioikeus varmistetaan ottamalla asia puheeksi hoitoneuvottelussa. 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.

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 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 laatu- ja puutteisiin 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 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.

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 keskustelee palvelutuntien nostosta tai laskusta asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelumäärää nostetaan tai lasketaan asiakkaan todellista tarvetta vastaavaksi. Lisäksi yksikön lähijohtaja tarkastelee suunnittelun ja toteutuneen palveluajan prosentuaalista eroa kuukausitasolla ja puuttuu havaitsemiinsa eroavaisuuksiin. Suunnittelun 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 sisältökuvaus \(omahame.fi\)](#)

- Hoitosuunnitelman osana tehdään lisäksi liikuntasuunnitelma ja asiakkaan hoito toteutetaan kuntouttavien toimintamallien mukaisesti.
- Kotihoidossa työskentelee fysioterapeutti, jonka asiantuntemusta voidaan hyödyntää asiakkaan liikuntasuunnitelmaa ja kuntoutumista suunniteltaessa.
- Omahoitaja ja tiimi seuraavat yhteisvastuullisesti tavoitteiden toteutumista arjessa sekä asiakaspalavereissa.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Kotihoidossa ateriointi toteutuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Ravitsemusta voidaan tukea ateriapalvelun tai kaupan valmisaterioiden avulla, sekä kotihoitohenkilöstön valmistamalla aamu-, ilt- ja välipaloilla. Tärkeimpänä tavoitteena on tunnistaa ravitsemustilan heikkeneminen ja reagoida siihen ravitsemushoidolla ja asianmukaisella tiedolla.

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyudet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Ravitsemustilan arviointi on osa asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelua. Asiakkaan RAI- arvioon osana tehdään vähintään puoli vuosittain MNA-mittaus ja painoa seurataan yksilöllisesti tarpeen mukaan mutta vähintään kuukausittain. RAI-arvioinnista saadaan lisäksi tietoa tahattomasta painonlaskusta ja riittämättömistä aterioista. Valtakunnallista tietoa asiakkaiden ravitsemustilanteesta saadaan ½-vuosittain Thl:ltä.

- Tulosten perusteella tulee tarvittaessa tehdä yksilökohtainen ravitsemuksen suunnitelma. Asiakkaan ravitsemussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilöllisen ja riittävän energian saanti, sekä riittävä päivittäinen proteiini määrä. Päivittäisen energiamäärän ja proteiinin määrän seurannassa voi hyödyntää ruankäytön kirjanpitolomaketta

Infektioiden torjunta

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

Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet [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 infektioiden torjuntayksikön välillä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Eeva Mansikkala, Salla Saunalammi, Essi Vilkmán, Miia Väyrynen sekä Paula Teiskonlahti.

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.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään infektioiden torjuntaan ja seurantaan. Lisäksi heille annetaan kirjallinen "[Tietoa infektioiden torjunnasta uudelle työntekijälle](#)" -ohje, jonka henkilöstö löytää Oma Hämeen intranetistä.

Hoitoon liittyvien infektioiden ja moniresistenttien mikrobien leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja aseptiikalla. Henkilökunnalla on ajantasainen ohjeistus saatavissa.

Yksikön hygieniavastaavat osallistuvat säännöllisesti koulutuksiin ja hygieniayhdyshenkilöille järjestettäviin palaveriin ja tuovat ajantasaista ohjeistusta muun henkilöstön tietoon.

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

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

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: 4.11.2024

Toteutumista seurataan jatkuvasti arjen toimintatapoja seuraamalla ja kehittämistyön lomassa. Lääkehoitolupien ajantasaisuutta seuraa ja tarvittaessa päivittää yksikön lähijohtaja.

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 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. Laitteisiin tarvittava perehdytys käydään läpi perehdytysprosessin aikana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella yksilöintinumeron saavat lääkinnälliset laitteet rekisteröidään laitteiden seurantajärjestelmä Effectoriin. Lääkinnällisten laitteiden huolloista ja korjauksista yksikkö tekee työmääräyksen Effectoriin ja lääkintäteknikka huolehtii tarvittavat toimenpiteet (mikäli yksiköillä ei ole huoltosopimuksia suoraan ulkopuoliseen toimijaan).

Hoito- ja tutkimusvälineiden puhdistus toteutetaan käyttötarkoituksen mukaisesti noudattaen välineen valmistajan huolto-ohjetta ja lakia eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä laitteista (629/2010). Kotihoidossa monikäyttöiset instrumentit toimitetaan pakattuina suoraan välinehuoltoon tai käsitellään instrumenttitegelillä 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.

Lääkinnällisiin 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. Häätapauksessa 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.

Yksikön tärkeimmät yhteistyötahot ovat asiakasohjaus, lääkäripalvelut, apuvälinelainaamo, KHKS, omaiset sekä työnjako. Tiedonkulku asiakasohjauksen kanssa hoidetaan puhelimitse ensilinjan kautta, lääkärin kanssa voidaan viestiä Lifecaare-piikkiviestillä tai puhelimitse. Keskussairaalan kanssa viestintä hoidetaan yleensä puhelimitse ja omaisten kanssa joko puhelimitse tai sähköpostilla. Työnjaon kanssa viestitään puhelimitse 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.

Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat otetaan huomioon, kuten muutkin, mutta heidän kohdallaan erityisen tärkeää on huolehtia, että hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa mukana ovat kaikki saatavilla olevat ja asiakkaalle kuuluvat yhteistyötahot.

Kotihoidon palvelupolusta [Kotihoidon palvelupolku \(khshp.fi\)](https://www.khshp.fi) ikäihmiset ja heidän läheisensä saavat yleistä tietoa ikääntymisestä, ennakkoinnista, 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.

Lääkäripalveluiden tuottaja Jukolassa on Omahäme ja Rengon asiakkailla Terveystalo. Virka-ajan ulkopuolisesta takapäivystyksestä huolehtii molemmissa Pihlajalinnassa.

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

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.

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 huomioida terveydentilan muutoksissa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaiden 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 osavuosisikonnissa seurataan arviointien peittävyttä ja ajantasaisuutta, asiakkaiden osallisuutta arvioinnin tekoon, kipua, riittämättömiä aterioita ja heikentyneitä perustoimintoja. Osavuosisikonnit 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.

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
Sairaanhoitajat	4
Lähihoitajat	16
Lähijohtaja	1

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

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytointin 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 vastualueen käsitteleviä tiiviitä "minikoulutuksia" aina tarpeen niin vaatesa.

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.

Lisäksi yksikössä on käytössä LOVE-verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi.

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

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. Jokaisella opiskelija sijaiselle nimetään 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

Jukolassa sijaitsevat tilat: Yksikön tilat sijaitsevat Voutilakeskuksen yhteydessä. Kotihoidolla on yksi iso tiimitila, kaksi sairaanhoitajan huonetta sekä lähijohtajan huone. Tilat soveltuvat hyvin tähän käyttöön. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään yhteinen taukotila

Rengossa sijaitsevat tilat: Yksikön tilat sijaitsevat Rengon terveyskeskuksen yhteydessä. Kotihoidolla on yksi iso tiimitila, Tilat soveltuvat hyvin tähän käyttöön.

Molemmissa tiloissa asiakkaiden yksityisyydenturvaan tulee kiinnittää huomioita toimintatapojen kautta. Tämä on kuitenkin hyvin mahdollista, kun muistetaan sulkea ovat aina, kun tilasta poistutaan. Tärkeää on myös muistaa käsitellä ja säilyttää asiakkaita koskevia dokumentteja lukituissa kaapeissa, niin ettei näihin pääse ulkopuoliset käsiksi.

Kiinteistöjen huollosta vastaa Coor ja tilapalvelut. Tilojen toimivuus ja vioista ilmoittaminen on kaikkien vastuulla.

Kotihoidossa työskentelytiloina toimivat myös asiakkaiden kodit. On tärkeää kunnioittaa jokaisen asiakkaan omaan tilaa ja hänelle rakasta ympäristöä. Useat kodit ovat ympäristöltään työturvallisuus vaatimukset noudattavia ja antavat mahdollisuuden apuvälineiden käyttöön. On myös koteja, joissa tämän on haaste. Tällaisissa tilanteissa pyrimme löytämään aina sen kaikista turvallisimman ratkaisun työskentelyyn yhdessä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa esimerkiksi. muokkaamalla kulku väyliä tilavammaksi huonekaluja siirtämällä.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden kotona olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus testaan kuukausittain. Tämä kirjataan ylös asiakkaan hoitosuunnitelmaan sekä viikko-ohjelmalle.

Toimitiloissa kulunvalvonta on toteutettu sähkölukkojen avulla.

Kotihoito käyttää ensisijaisesti älypuhelimilla tapahtuvaa mobiili ovenavausta säännöllisen kotihoidon asiakkailla. Mobiili ovenavauksen käyttöön oton edellytykset arvioidaan aina palvelun alkaessa. Tällä pyritään avainturvallisuuteen liittyvien riskien minimointiin ja palvelun sujuvuuden takaamiseen. Mobiili ovenavauksen tuottaa Tunstall Oy

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

Kiinteistössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Kiinteistön paloilmoitinjärjestelmästä menee hälytys suoraan pelastuslaitokselle ja palvelukeskuksen pelastussuunnitelmassa on toimintaohje palohälytystä koskien. Toimintaohjeet on käyty yksikössä läpi ja niitä harjoitellaan poistumisharjoitusten yhteydessä vuosittain. Kiinteistöhoitaja huolehtii paloilmoitinjärjestelmän testaukset

Siivous ja puhtaanapito

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

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit käyttöturvallisuustiedotteineen:

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

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen henkilöstön jäsenen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun työntekijä alkaa toteuttaa asiakkaan saamia palveluja asiakkaalle tehdyn päätöksen ja palvelusuunnitelman perusteella. Kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kulloinkin olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen voidaan tehdä myös asiakkaan luona mobiililaitteella

Asiakastietojen kirjaaminen tehdään asiakkaan luona mobiili- Helmellä, mikäli on sellaista kirjattavaa, ettei sitä saa kirjattua asiakkaan luona esim. mittarilehdille kirjaukset, jolloin kirjaus tehdään toimistolla Lifecare- järjestelmään. Jokainen Oma- Hämeen työntekijä kirjoittaa sähköisen salassapitosopimuksen ja Temporen keikkasijaiset Temporen sähköisen salassapitosopimuksen. Opiskelijat kirjoittavat paperisen salassapitosopimuksen. 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.

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.

Lähijohtaja seuraa tagin ja sähkölukon käyttöä Helmi- järjestelmää apuna käyttäen. Asiakastietojen kirjaamista seuraavat sairaanhoitajat ja omahoitajat. Helmi- ja Lifecaren avulla seurataan asiakaskirjauksia. Poikkeamiin puututaan keskustelemalla tarvittaessa yksittäisen henkilön kanssa ja myös yhteisissä kokouksissa käsitellään yleisesti kirjaamisen tärkeyttä.

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](#) , lokitietopyynnöt [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.

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

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Tavoitteena säilyttää pieni vaihtuvuus koko tiimin alueella sekä vahvistaa mahdollisuuksien mukaan edelleen työntekijöiden saamista omille sopimuksille. Tiedonkulun vahvistaminen ja sekä velvoittavien koulutusten loppuun saattaminen on kehityskohteemme tänä vuonna, Kaikki yllämainitut ovat jo prosessissa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 10.2.2025

Allekirjoitus: Mari Hakola