



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lammi-Tuulos kotihoito

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 12.4.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	6
6	Palvelun sisältö	9
7	Henkilöstö	13
8	Toimitilat.....	16
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	17
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	18

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307-8</p>
<p>Tulosalue Ikäihmisten palvelut, kotihoidon tulosalue</p>
<p>Palveluyksikön nimi Lammi-Tuulos kotihoito</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Kotihoitopalvelu, asiakasmäärä noin 130</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Isolukkarintie 2B 16900 Lammi Syrjäntaantie 62 14820 Tuulos</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Tiia Putkonen</p> <p>Puhelin 0504604071</p> <p>Sähköposti Tiia.putkonen@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Addsecure Smart Care Sähköinen ovenavaus: Tunstall Oy Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Palmia Oy (Pellavakoti, Isolukkarintie 2B 16900 Lammi) Ateriapalvelut: Palmia Oy (Pellavakoti, Isolukkarintie 2B 16900 Lammi) Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki Lääkeautomaattipalvelu: Evondos Oy Lääkeautomaattipalvelu: Axitare Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy (Pellavakoti, Isolukkarintie 2B 16900 Lammi) Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy (Pellavakoti, Isolukkarintie 2B 16900 Lammi) Leasing autot: Fleet Innovation Oy Henkilöstövuokraus: Tempore Oy Videopuhelin: Suvantocare Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, kameravalvonta, turvateknologia yksiköissä: Vivago, kameravalvonta (Lammin Pellavakoti), Hämeen Lukko Oy.</p>
--

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt Tiia Putkonen, p. 0504604071</p>
--



Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

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

Suunnitelman päivitys ja seuranta

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

Julkisuus

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

Lammi-Tuulos kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotihoidon toimistoissa Isolukkarantie 2B 16900 Lammi sekä Syrjäntaantie 62 14820 Tuulos

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus**JÄRJESTÄMME VAIKUTTAVAT PALVELUT:**

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

OSAAMME ENNAKOIDA:

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

AUTAMME SOPIVALLE POLULLE:

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

ONNISTUMME TOISIIMME LUOTTAEN:

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

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:

- Asiakkaiden samanarvoinen kohtelu, yhteneväiset myöntämisperusteet
- Vammaispalveluiden ja ikäihmisten palveluiden yhteistyön parantaminen ja yhteiset hoitolinjat

2.) Asiakslähtöisyys:

- Kaikilla samat palvelut ja etuudet, asuinpaikasta riippumatta.

3.) Vaikuttavuus:

- Asiakkaan omien voimavarojen tukeminen ja kuntouttava työote, jotta kotona asuminen olisi mahdollisimman turvallista pitkään. Aikainen puuttuminen ja reagointi asiakkaan muuttuneeseen terveydentilaan.

4.) Rohkeus:

- Herkästi asioiden vieminen eteenpäin, tuodaan rohkeasti esille uudet toimintaehdotukset ja otetaan näitä käyttöön.
- Saadut palautteet käydään yhteisesti työyksikössä läpi ja tarvittaessa mietitään esimerkiksi uudenlaisia toimintatapoja. Jokaisella on rohkeus tarkastella omaa osaamistaan ja tarvittaessa osaa pyytää apua ja opastusta.

4 Riskienhallinta

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

- Pehdytysuunnitelma [Palvelussuhteen alkaessa - Uudelle työntekijälle \(sharepoint.com\)](#)
- Kotihoidon pehdytysmateriaali [Ikäihmisten palvelujen pehdytysmateriaalit \(sharepoint.com\)](#)
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje [Tietosuoja - Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka 2023.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma [Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma \(omahame.fi\)](#) [Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma \(omahame.fi\)](#)
- infektioidenttorjunnan ohjeistus [Infektioiden torjunta \(sharepoint.com\)](#)
- Lääkehoitosuunnitelma

- yksityöskentely (ohje tulossa)
- turvallinen kotikäynti (ohje tulossa)

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle [intranetistä](#).

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

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

Yksikössä käydään säännöllisesti kerran kuukaudessa läpi vaaratapahtumia ja yhdessä mietitään, kuinka vastaava tapahtuma voitaisiin tulevaisuudessa estää.

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

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Terveys- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Lammi-Tuulos kotihoidossa tiimin neljä sairaanhoitajaa käsittelevät yksikköön tulleita haiproilmoituksia kahden viikon välein. Kerran kuukaudessa on koko työyhteisön yhteinen palaveri, jossa käydään kuukauden aikana tulleita haiproja läpi ja mietitään yhteisiä toimintatapoja, joilla voidaan estää

tulevaisuudessa ko. vaaratapahtumien toteutuminen. Työyhteisön kuukausittaisista palavereista tehdään muistiot, jotta kaikilla on mahdollisuus käydä muistiosta käsitellyt asiat läpi palaverin jälkeenkin.

Lisäksi kotihoidon HaiPro-ilmoituksista tehdään koonnit, jotka käsitellään lähijohtajien yhteiskokouksessa 3x vuodessa. Lääkepoikkeamien osalta koonnin tekee toimialueen farmaseutti, muiden poikkeamien osalta kotihoidon palvelusuunnittelija. Lähijohtajat käyvät koonnit läpi henkilöstön kanssa yksiköiden sisäisissä kokouksissa.

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 epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Epäkohtailmoitukset viedään viipymättä kotihoidon päällikön tietoon ja aloitetaan epäkohtailmoitukseen johtaneiden tapahtumien selvitys. Selvitys kirjataan huolellisesti ja käydään läpi kotihoidon päällikön kanssa. Tämän lisäksi yksikössä käynnistetään toimenpiteet, jotta epäkohtailmoitukseen johtaneet asiat saadaan muutettua viipymättä.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja hoitosuhteen alussa. Omahoitaja laatii yhdessä asiakkaan (ja läheisen) kanssa asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään aina voinnin ja tilanteen muuttuessa, vähintään kuuden kuukauden (6kk) välein. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan 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. Omahoitaja vastaa siitä, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on ajan tasalla.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman lisäksi, jokaiselle kotihoidon asiakkaalle luodaan viikko-ohjelma. Viikko-ohjelmaan luodaan jokaiselle kotikäynnille käyntisisältö, josta selviää asiakkaan avun tarve. Viikko-ohjelmaa päivitetään aina, kun käyntisisältöön tulee muutoksia. Päivityksestä huolehtii pääasiassa asiakkaan omahoitaja, mutta kaikki asiakkaan luona käyvät hoitajat ovat velvollisia päivittämään viikko-ohjelman ajan tasalle, mikäli huomaavat vanhentuneita tietoja.

Asiakkaiden vointia ja kotona pärjäämistä arvioidaan säännöllisesti RAI-arviointien avulla. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle aina voinnin muuttuessa, vähintään kuuden kuukauden (6kk) välein. Lisäksi asiakkaalle tehdään säännöllisesti MNA- ja MMSE-testit. Lisäksi asiakkaiden vointia arvioidaan säännöllisesti kotihoidon lääkärin toimesta.

Kotihoidon asiakkaille on nimetty asiakasohjauksessa omatyöntekijä.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

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

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

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

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 tulleensa kuulluksi, saaneensa riittävästi informaatiota ja olevansa aktiivinen osapuoli häntä koskevissa päätöksissä.

Asiakas (ja läheinen) on/ovat mukana palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laatiessa. Lisäksi asiakkaalle tehdään säännöllisesti RAI-arviointi yhdessä asiakkaan ja läheisen kanssa. Hoitosuhteen alussa asiakkaalle viedään kotiin kotihoidon yhteystietolomake, jossa on yhteystiedot kotihoidon yhteyspuhelimeen, omahoitajalle, omalle sairaanhoitajalle ja yksikön lähijohtajalle. Yhteystietolomakkeella mahdollistetaan mahdollisimman sujuva yhteydenpito kotihoidon ja asiakkaan sekä läheisen kanssa. Tämän lisäksi omahoitaja pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaan läheiseen.

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

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

Kotihoidon asiakkaat ja läheiset voivat antaa suullista palautetta suoraan henkilöstölle tai yksikön lähijohtajalle. Kirjalliset palautteet ohjataan lähijohtajalle. Palautteet, joiden sisältö on vakava tai laaja-alainen, käsitellään muistutuksina. Saatua palaute käydään koko työyhteisön kanssa läpi ja tarvittaessa saadun palautteen perusteella kehitetään yksikön toimintaa.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo. Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 397 6397.

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

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

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu

vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Jos tilanne ei tällä selviä, on mahdollista tehdä kantelu Aluehallintovirastolle tai tietyissä tilanteissa Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

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

Yksikön toimintaa koskevat palautteet, muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käydään aina yksikössä läpi lähijohtajan ja henkilöstön välillä. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös kotihoidon päällikkö. Havaittuihin laatupoikkeamiin 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 terveystalvueluista 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 palvelusihteerin ja kotihoidon työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa palvelumäärää nostetaan tai lasketaan asiakkaan todellista tarvetta vastaavaksi.

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

Kotihoidon asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, johon laaditaan tavoitteet liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskien. Tavoitteiden toteutumista seurataan kotikäyntien aikana. Erityisesti asiakkaan omahoitaja seuraa kotikäyntiensä aikaan asiakkaan vointia, pärjäämistä sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista. Lisäksi tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakkaan hoitoneuvotteluissa.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Pellavakodissa asuvien kotihoidon asiakkaiden on mahdollista käydä Palmian ravintolassa aamupalalla, lounaalla, päiväkahvilla, päivällisellä ja iltapalalla.

Kaikkien asiakkaiden on mahdollista käyttää kauppapalvelua, jossa kerran viikossa asiakkaan kanssa yhdessä tilataan ruokatarvikkeita kotiin. Asiakas on mukana kauppatilausta tehdessä, jotta hänellä on mahdollisuus valita kaupasta tulevat ruokatarvikkeet.

Kaikkien asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein, tehtävällä MNA-arvioinnilla. Lisäksi asiakkaiden painoa seurataan vähintään kerran kuukaudessa. Arvioinnista ja mittauksista esiin nousevista havainnoista keskustellaan yhdessä asiakkaan (ja läheisen) kanssa ja tarvittaessa asiakasta ohjataan ravitsemusasioissa. Tarvittaessa keskusteluun otetaan mukaan kotihoidon lääkäri.

Infektioiden torjunta

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

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Minna Anttila, Minna-Riikka Virtanen ja Taru Lahtinen.

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.

Yksikössä käydään säännöllisesti läpi mm. käsihygieniaohteistuksia ja käsihuuhteen käyttöä. Kevään aikana yksikköön on tulossa testilaite, jolla pystytään arvioimaan käsihuuhteen käyttöä ja tarvittaessa pystytään kiinnittämään huomiota, jos testilaite osoittaa, että käsien desinfiointi jää jostain ihokohdista riittämättömäksi.

Yksikössä on toimintaohjeena, että oireisten asiakkaiden kanssa käytetään riittäviä suojarusteita (kirurginen suunenäsuojus, käsineet+ tarvittaessa suojatakki/esiliina/hiussuoja, kengänsuojat, visiiri, FFP2-maski).

Tämän lisäksi henkilöstöä muistutetaan Oma Hämeen intranetistä saatavilla olevista infektioidentorjuntaohjeista.

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

Mikäli yksikössä todetaan hoitoon liittyviä infektioita, näitä käsitellään yhdessä yksikön oman vastuulääkärin kanssa.

Lääkehuolto

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

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö: Tiia Putkonen

Yksikön lähijohtaja: Tiia Putkonen

Yksikön sairaanhoitajat: Anu Salonen, Kirsi Lehto-Nieminen, Andrea Halász Tóthné ja Taru Lahtinen

Yksikössä on säännöllisesti päivitetty lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa ja hyväksytty kotihoidon vastuulääkärillä. Lääkehoitosuunnitelma on kotihoidon toimistossa saatavilla.

Yksikön lähijohtaja seuraa työntekijöiden lääkehoitolupien suorituksia ja voimassaoloa säännöllisesti. Jokaisella valmistuneella työntekijällä on yksikössä voimassa olevat lääkehoitoluvat (LOP-, PKV-, KIPU1- ja GER1-teoriat sekä näytöt). Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa erikseen saattohoitoteorian ja näytöt, kun tämä yksikössä tulee ajankohtaiseksi.

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.

Lääkinnälliset laitteet

Osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan.

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

Kotihoidossa asiakkaiden apuvälineiden kuntoa seurataan kotikäyntien yhteydessä. Mikäli apuväline on sellainen, ettei se vastaa enää asiakkaan tarvetta tai apuväline on epäkunnossa tai odottaa huoltoa, ollaan yhteydessä kotihoidon fysioterapeuttiin. Fysioterapeutti ohjaa myös asiakkaita sekä yksikön hoitajia eri apuvälineiden käytössä.

Yksikön laitevastaava yhdessä lähijohtajan kanssa seuraa lääkinnällisten laitteiden kuntoa ja tarvittaessa päivittää lääkinnällisten laitteiden listaa vastaamaan yksikön tarvetta. Lisäksi laitevastaava ja lähijohtaja huolehtivat, että kaikilla yksikön työntekijöillä on osaaminen lääkintälaitteiden käyttöön.

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

Hoito- ja tutkimusvälineiden puhdistus toteutetaan käyttötarkoituksen mukaisesti noudattaen välineen valmistajan huolto-ohjetta ja lakia eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä 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.

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, lääkärinä, 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.

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

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: Jonna Vikman, p. 0405561875

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 ikäihmisten palveluohjaus, aikuissosiaalityö sekä Terveystalon kotihoidon lääkäripalvelut. Ikäihmisten palveluohjauksen sekä lääkäripalveluiden kanssa on yksikköön sovittu säännölliset yhteispalaverit. Yhteispalaverien lisäksi yhteistyötahot tavoitetaan myös puhelimitse ja viestein lyhyelläkin viiveellä virka-aikaan.

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

Terveystalon ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava: Jokaisella asiakkaalla on nimetty oma sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaiden sairaanhoidollisista ja lääkkehoidollisista asioista. Lammi-Tuulos kotihoidon sairaanhoitajat ovat: Anu Salonen, Taru Lahtinen, Kirsi Lehto-Nieminen ja Andrea Halász Tóthné.

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. 1.4.2024 alkaen Lammi-Tuulos kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo.

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

Hätätilanteissa 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. Kotihoidon työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta aina omaiselle. Omaiset sopivat vainajan kuljetuksesta valitsemansa hautausseuran kanssa.

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. 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.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

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

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:



Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Sairaanhoitaja	4
Lähihoitaja	27
Toimintaterapeutti	1
Kotihoidon 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.

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

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

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

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

Rekrytointi

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

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

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

Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytys

Yksikössä panostetaan riittävään perehdytykseen. Jokaisen perehdytyksen kesto arvioidaan työntekijäkohtaisesti, mutta lähtökohtaisesti perehdytyksen kesto on kolmesta vuorokaudesta viikkoon. Tarvittaessa perehdytystä voidaan jatkaa myös seuraavalle viikolle.

Jokaiselle perehdyttäjälle suunnitellaan oma perehdytysaihe, jotta uusi työntekijä saa mahdollisimman kattavasti perehdytystä eri kotihoidon osa-alueista. Lisäksi yksikössä on laadittu yksikkökohtainen perehdytysuunnitelma, joka käydään aina uuden työntekijän kanssa läpi. Yksikkökohtaisen perehdytysuunnitelman lisäksi hyödynnetään Oma Hämeen yhteistä perehdytysmateriaalia.

Tämän lisäksi yksikköön on laadittu ajan tasalla oleva perehdytyskansio, jossa on muun muassa päivitetty lääkehoitosuunnitelma sekä päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Onnistumiskeskustelut

Yksikössä pidetään onnistumiskeskustelut aina keväällä ja syksyllä. Jokaisesta onnistumiskeskustelusta laaditaan muistio sekä kirjataan ylös tavoitteita ja koulutussuunnitelmia. Yksikössä on laadittu koulutussuunnitelma, joka on koottu velvoittavista koulutuksista sekä työntekijöiden toivomista koulutuksista.

Täydennyskoulutukset

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

Yksikössä on käytössä LOVe-verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi.

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.

Yksikön koulutussuunnitelmaan on suunniteltu sekä vuosittaiset velvoittavat koulutukset että yksikön tarpeista lähtöisin olevat koulutukset. Koulutussuunnitelmaan on suunniteltu kuinka monta henkilöä mihinkin koulutukseen osallistuu sekä jokaisella koulutuksella oma seuranta-aikataulu, jossa seurataan koulutuksen osallistujamääriä.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Jokaisella yksikössä olevalla opiskelijalla on oma nimetty ohjaaja. Ohjaajan on mahdollista osallistua työpaikkaohjaaja koulutukseen, mikäli ei ole tätä koulutusta aiemmin käynyt.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on Oma Hämeessä laadittu työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelmassa määritellään työsuojelun päämäärä ja tavoitteet, vastuut ja toimivalta. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Toimintaohjelma tukee työyksikkökohtaisten toimintasuunnitelmien laatimista ja päivittämistä.

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen.

Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

Lähijohtajat laativat yhdessä henkilöstön kanssa työturvallisuuslain edellyttämän työn vaarojen kartoituksen ja riskinarvioinnin. Riskinarviointi tehdään toimipistekohtaisesti WPro-järjestelmässä kolmen vuoden välein ja päivitetään vuosittain. Riskinarviointi toimii yksikkökohtaisen työsuojelun toimintasuunnitelman pohjana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisääteisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

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

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Lammi-Tuulos kotihoidolla on toimistotilat ja sosiaalitilat kahdessa osoitteessa, Lammilla ja Tuuloksessa. Kummankin toimiston säännöllisestä siivouksesta huolehtii Palmia.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä asiakkaille Addsecuren turvapuhelinpalvelu. Turva-auttajakäynnit toteutetaan oman yksikön toimesta. Vasteaika turvakäynnin aloittamiseen on Lammi-Tuulos kotihoidon alueella 45 minuuttia. Asiakkaille, joilla on turvapuhelinpalvelu, tehdään kotikäyntien yhteydessä kerran kuukaudessa turvapuhelimen koesoitto, jolla varmistetaan, että laite toimii oikein.

Yksikössä toteutetaan asiakkaiden kotikäyntejä osittain etähoidon avulla. Asiakkaiden käytössä on Suvantocare kuvapuhelinsoitot. Lisäksi osan asiakkaiden lääkehoitoa toteutetaan lääkeautomaattien avulla. Yksikössä on lääkeautomaatteina käytössä Evondos-automaatteja ja Axitare-automaatteja. Yksikössä on omat nimetyt laitevastaavat sekä Evondokselle että Axitarelle. Suvantocarelaitteista vastaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen etä- ja digikeskus. Asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti kerran kuukaudessa tapahtuvissa ASKO-palavereissa. Näissä arvioidaan, palveleeko etähoiva edelleen asiakasta vai onko tarpeellista muuttaa etäkäyntejä kotihoidon lähikäynneiksi.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on Pellavakodin osalta 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. vatsatautiepideemiaan.

Kotihoidossa kotikäynneillä huolehditaan yleissiisteyden toteuttamisesta. Yleissiisteyteen kuuluu mm. asiakkaan tukeminen ja avustaminen tiskihuollossa, pöytätasojen puhdistuksessa sekä roskien viennissä. Lisäksi asiakasta avustetaan pyykkihuollon toteutuksessa, mikäli asiakas ei itse tähän kykene tai hänellä ei ole läheistä tai yksityistä palveluntuottajaa, joka voisi pyykkihuollossa avustaa.

Asiakkaan kodin isommasta siivouksesta huolehtii asiakas itse tai hänen läheisensä tai yksityinen palveluntuottaja.

Mikäli kotikäynnillä huomataan puutteita kodin siisteydessä, keskustellaan tästä asiakkaan ja/-tai läheisen kanssa ja tarvittaessa ohjataan tai ollaan suoraan yhteydessä palveluohjaukseen.

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit käyttöturvallisuustiedotteineen:

- Easydes [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - Kiilto Pro Easydes - 3104365,8081,8082,8083,3401221 - 3104365' \(Versio 13\)](#)
- Käsihuuhe Abena [1054753käyttöturvatieodote_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 Wipeclean [Käyttöturvallisuustiedote 'KiiltoClean Oy - WipeClean Alco Free Disinfection - 5203,5204 - 5203' \(Versio 2\)](#)
- Pesuneste Abena [1054626käyttöturvatieodote_1054626_USI.pdf.pdf \(rckfinland.fi\)](#)
- Astianpesuaine LV [LV Astianpesuaine Joutsen - EcoOnline](#)

Jätehuolto

Yksikössä on sopimus tietoturvajätteen sekä tartuntavaarallisen jätteen käsittelyyn Lassila & Tikanojan kanssa. Yksikön kummassakin toimistossa on erilliset jätekeräysastiat tietoturvajätteelle sekä viiltävälle jätteelle. Astioiden täyttyessä yksiköstä tilataan tyhjennys ja uusien astioiden tuominen Lassila & Tikanojan kautta.

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.

Työsuhteen alussa jokainen työntekijä sekä yksikköön saapuva opiskelija allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoutuksen. Jokaisella yksikön työntekijällä on omat henkilökohtaiset kirjautumistunnukset kotihoidon eri järjestelmiin ja jokainen vastaa omien tunnusten asianmukaisesta säilyttämisestä. Lisäksi yksikön jokainen työntekijä on suorittanut tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-koulutuksen vuoden 2024 aikana.

Työntekijät kirjaavat asiakaskirjaukset pääasiassa aina asiakkaan luona kotikäynnin aikana. Näin varmistetaan, että kirjaukset tehdään viipymättä. Mikäli yksikössä nousee esiin epäasiallista kirjaamista tai muita puutteita kirjaamisessa, näihin kiinnitetään viipymättä huomiota. Yksikköön pyydetään säännöllisin väliajoin kirjaamiskoulutusta.

Tietoturva ja tietosuoja

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

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

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

Lammi-Tuulos kotihoidossa jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen. Ko. sopimusta allekirjoitettaessa käydään läpi eri ohjelmien tunnusten käytön periaatteet sekä käydään suullisesti läpi mitä salassapitovelvollisuus tarkoittaa. Lisäksi työyksikössä käydään säännöllisesti läpi haiproprosessia, jotta kaikilla työntekijöillä on osaaminen haiproilmoituksen tekoon.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Yksikön koulutussuunnitelma koostuu sekä yleisistä velvoittavista koulutuksista sekä yksikön tarpeesta lähtöisin olevista koulutuksista. Koulutussuunnitelmaan valittujen koulutusten tarkoituksena on entisestään parantaa asiakkaiden saamaa hoitoa sekä lisätä yksikön osaamista vastaamaan asiakkaiden palvelun tarvetta.

Koulutussuunnitelmaan on valittu yhdeksi osa-alueeksi kirjaamisen kehittäminen. Kirjaamiskoulutuksella pyritään entisestään parantamaan kirjaamista, jotta kirjaaminen on yhä laadukkaampaa ja asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta kuvaavampaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:
12.4.2024 Lammi, Hämeenlinna

Allekirjoitus:

Tiia Putkonen