



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

## Tammelan kotihoito

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 9.7.2025

## Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta .....	2
3	Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen.....	3
4	Riskienhallinta .....	5
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet .....	9
6	Palvelun sisältö .....	12
7	Henkilöstö .....	18
8	Toimitilat.....	20
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja .....	22
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	23

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b> Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p><b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 3221307–8</p>
<p><b>Tulosalue</b> Ikäihmisten palvelut, kotihoidon tulosalue</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b> Tammelan kotihoito</p>
<p><b>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</b> Kotihoidon palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoidollista apua. Kotihoitoa toteutetaan yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti kotihoidon kotikäynteinä. Kotona asumista tukevat muut kuin säännöllisen kotihoidon palvelut ovat asiakkaalle ensisijaisia, esimerkiksi teknologiset ratkaisut ja etäpalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Säännöllisen kotihoidon asiakkaita on 87</li> </ul> <p>Ikäihmisten kotihoidon tulosaluejohtaja on Anne Hintsala. Kotihoidon päälliköt Päivi Honko ja Anu Kinnunen Sähköposti; etunimi.sukunimi@omahame.fi</p>
<p><b>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet</b> Tammikartano/Kotihoito Tammelantie 25 p. 050 4169871 Keskusta- ja maaseututiimi: keskusta p. 050 3444079, maaseutu p. 050 4651154 Ruisluodontie 19, 31300 Tammela</p>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Tiina Tuomisto, kotihoidon lähijohtaja 20.7.2025 asti. 21.7.2025 alkaen Suvi Vihreäsaari</p> <p><b>Puhelin</b> 050 5640046 Tiina Tuomisto, 046 9216910 Suvi Vihreäsaari</p> <p><b>Sähköposti</b> tiina.tuomisto@omahame.fi suvi.vihreasaari@omahame.fi</p>
<p><b>Palveluyksikön muut vastuuhenkilöt ja yhteystiedot</b></p> <p>Omaavontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: laadinta, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen Suvi Vihreäsaari, julkaiseminen Miia Lehtonen</p> <p>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niihin liittyvistä suunnitelmista vastaava henkilö: Toiminnasta vastaa yksikön lähijohtaja, tulosalueen kokonaisuudesta tulosaluejohtaja</p> <p>Palveluyksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittujen suunnitelmien ja ohjeiden vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja vastaa, että henkilöstö tuntee ohjeistuksen</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman laatimisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen ja seurannan sekä lääkehoidon asianmukaisuuden varmistamisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja</p> <p>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:</p>

Yksikön lähijohtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan ohjeistusta

Tietoturvaohjeistuksen toteuttamisen vastuuhenkilö: yksikön lähijohtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta

Palveluyksikköä koskevien muistutusten käsittelijä: yksikön lähijohtaja yhdessä kotihoidon päällikön kanssa

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

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

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

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

Ateriapalvelut: Tammikartano: Palvelukeskus Ruisluodon keittiö  
Puhtauspalvelut: Ruisluodon kotihoidon toimisto: Oma Hämeen puhtauspalvelu, Tammikartanon palvelutalo: Loimijoen kuntapalvelut  
Työvaatepalvelu: Hämeen Tekstiilihuolto Oy  
Kiinteistö- ja tekniset palvelut: Tammelan kunta  
Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Tammelan apteekki  
Lääkäripalvelut: Pihlajalinna  
Lääkeautomaattipalvelu: Smila ja Axitare  
Henkilöstövuokraus: Tempore Oy  
Kauppalpalvelu: Asiakas tekee Tilisopimuksen K-Market Tammelan kanssa ja kauppa toimittaa ostokset keskustassa asuville asiakkaille. Maaseudun asiakkaille hoitajat vievät  
Sähköinen ovenavaus; Tunstall Oy  
Etäpalvelu/videopuhelin; Suvanto care  
Turvapalvelut: Add Secure

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, Maritta Kotihoiva Oy, Tukea Arjessa Oy, Siivous- ja hoivapalvelu Hehku Oy, Palveluneliö Oy ja Attendo Etelä-Suomen kotihoito Oy.

Palvelusetelillä tuotetaan tilapäistä ja säännöllistä kotihoitoa, sekä kotisairaanhoidon 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**

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

**Suunnitelman toimeenpano ja seuranta**

Omaavontasuunnitelma käydään läpi kotihoidon palaverissa, kun suunnitelma on tarkistettu. Suunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai päivitetään tarpeen mukaan. Aina kun omaavontasuunnitelma päivitetään, suunnitelma käydään läpi kotihoidon palaverissa.

Omaavonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

**Julkisuus**

Yksikön omaavontasuunnitelma ja omaavonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla [www.omahame.fi](http://www.omahame.fi) sekä yksikössä. Tammelan kotihoidon Teams kanavalla omaavontasuunnitelma kansiossa. Tulostettuna Ruisluodossa kotihoidon toimistolla ja Tammikartanossa

### 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 toimintakyvynsä 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 omaavontasuunnitelmat, sisältäen toiminnan riskien arviointi ja niistä nousevat toimenpiteet. Omaavontasuunnitelma 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 asiakkaalle 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: Asiakkaat ohjautuvat palveluihin yhteisten kriteerien mukaan palveluntarpeen arvioinnin kautta ja saavat yhdenvertaista palvelua, asiakkaan tarpeet huomioiden
- 2.) Asiakaslähtöisyys: Hyödynnämme hoidossa asiakkaiden omia voimavaroja ja arvioimme niitä jatkuvasti yhdessä asiakkaan kanssa.
- 3.) Vaikuttavuus: Hyödynnämme laajasti palvelutarjotintamme muun muassa päivätoiminnan, etähoivan ja kuntouttavan päivätoiminnan palvelut huomioon ottaen.
- 4.) Rohkeus: Kokeilemme rohkeasti uusia palvelumuotoja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja asiakasta kuunnellen. Uskalletaan nostaa esiin epäkohtia esiin ja kyseenalaistaa asioita

### Johtamisjärjestelmä

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

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

## 4 Riskienhallinta

### Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnän toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma [Palvelussuhteen alkaessa - Uudelle työntekijälle \(sharepoint.com\)](#)  
Kotihoidon perehdytysmateriaali [Ikäihmisten palvelujen perehdytysmateriaalit \(sharepoint.com\)](#)
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuoaohje [Tietosuoja - Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka 2023.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuus selvitys Tammikartano [2024 Poistumisturvallisuus selvitys Tammikartano.pdf](#)
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelma [Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma \(omahame.fi\)](#) [Asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelma \(omahame.fi\)](#)
- 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.

HaiPro- ilmoitukset työn vaaroista ja haitoista tai asiakkaiden ja heidän läheisensä ilmoittamia turvallisuudessa havaitsemiaan puutteita hyödynnetään riskien tunnistamisessa. Ilmoitusten perusteella voidaan työyhteisössä tehdä korjaavia toimenpiteitä

#### Toiminnan riskit ja niiden hallinta

Yleisimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ovat lääkehoitoon ja käyntien sisältöön liittyviä. Riskit ovat vältettävissä koulutuksella, käynnin sisältöön tutustumisella, sekä hyvällä kirjaamisella. Prosessia käsitellään jatkuvasti tiimin omassa viikkopalaverissa

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääke antamatta	Kohtalainen	Läakelista katsotaan aina, kun annetaan käynnillä lääkkeitä. Näin kaikki lääkkeet tulevat annetuksi dosetista ja annosjakelu pussista. Tarkastetaan myös, että kaikki lääkkeet ovat otettu annosjakelupussista
Käynnille suunniteltu tehtäviä jää tekemättä	Kohtalainen	Luetaan aina huolella käynnin sisältö, ettei osa suunnitelluista töistä jää tekemättä. Tarkista työtehtävät aina ennen kuin menet käynnille ja käynnin jälkeen onko kaikki suunnitellut työt tehty
Väkivallanuhka	Kohtalainen	Uhkaa voivat aiheuttaa asiakkaat tai heidän läheisensä, sekä ulkopuoliset henkilöt. Uhkaavien tilanteiden varalta ohjeistusta ja koulutusta säännöllisesti. Myös uusille työntekijöille. Eduhousen verkkokoulutusten hyödyntäminen. Parityöskentely. Kuormittavien tilanteiden purku.
Yksintyöskentely	Vähäinen riski	Yksin työskentely, omasta ja asiakkaan turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen ja vastuun kantaminen. Erilaisten koulutusten hyödyntäminen. Kollegiaalinen tuki. Tarvittaessa parityöskentely

Toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti seuraamalla asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoituksia sekä kehittämällä yksikertaisin 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 terveystalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdist ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Työyhteisöä kannustetaan tekemään vaara- ja haittatapahtumailmoituksia. Ilmoitukset käsitellään työpaikkakokouksissa kahden kuukauden välein. Työntekijällä on velvollisuus tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Vaarojen tunnistamisella saadaan kokonaiskuva ja näiden perusteella voidaan tehdä kehittämistoimenpiteitä. Kotihoidossa on perehdytysopas, jossa on ohjeita erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / <a href="#">Tuen tarpeen ilmoitukset</a>	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
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 / <a href="#">Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta</a>	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle	Ruokavirasto ja THL

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
	lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	<a href="#">Pelastustoimen lomake</a>	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Intranet / <a href="#">väärinkäytösten ilmoituskanava</a>	

### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

#### HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

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

Lähijohtaja vastaa vaaratapahtumien käsittelystä ja käsittelee niistä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään välittömästi. Ne kirjataan HaiPro- järjestelmään kehittämiskohtiin. Mikäli yksikön sisäinen tiedottaminen ja viikkopalaverimuistiot eivät ole tarpeeksi tehokkaita korjaavien toimenpiteiden muuttamiseksi turvallisesti, laaditaan niiden tueksi toimintaohjeita ja -malleja.

Tarvittaessa järjestetään koulutusta.

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 haattatapahtuma, 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.

Henkilöstön epäkohtailmoitukset dokumentoidaan ja analysoidaan tiimin Teams kanavan HaiPro-kansioon. Tiimipalaverissa pohdimme epäkohtia ja kehitämme toimintaa tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tarvittaessa järjestämme koulutusta ja kehittämispäiviä.

## 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.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa omahoitaja.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella erilliselle lomakkeelle, josta keskeiset tiedot viedään kootusti potilastietojärjestelmä Life Careen. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulostetaan asiakkaalle kotiin. Asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, läheinen tai edunvalvoja voi osallistua suunnitelman laadintaan. Suunnitelman tavoitteet ja siihen liittyvät vastuut määritellään yhdessä. Suunnitelma päivitetään kerran puolessa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muututtua. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Viikko-ohjelmat ja käyntien sisältö luodaan hoitosuunnitelman pohjalta.

Asiakkaan palvelun toteutumista seurataan kuukausittain toteutuneen palvelun mukaan.

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita: RAI, MMSE, MNA, GDS-15, FRAT, kellotesti ja haastattelua sekä havainnointia sekä arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä tekijöitä. Arviointi tehdään pääsääntöisesti kotona.

Hygienian toteutuminen merkitään vähintään kerran viikossa erikseen asiakkaan Life Careen Kotihoito-osion viikko-ohjelmaan niille asiakkaille, joiden hygieniahoidon ei ilman hoitajan apua muuten toteudu. Näin sen toteutumista asiakkaan kohdalla voidaan seurata.

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

Riskiryhmistä tunnistetaan sosiaalityöntekijän asiakkaiksi seuraavat:

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

### Asiakkaan ja potilaan kohtelu

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

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan ja mahdollistamaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että hänen on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan arkipäivässä omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Konkreettisia esimerkkejä: esim. asiakas voi valita mitä syö, laittaa päällensä, milloin herää, jne. Myös asiakkaan vuorokausirytmää kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajankohtina.

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.

Asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin toteuttaa alueen palveluohjaaja yhteistyössä kotihoidon henkilöstön kanssa. Jo kotihoidon asiakkaana olevien henkilöiden osalta arvioinnista palvelutarpeen muuttuessa vastaa kotihoidon omahoitaja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Mm. palvelutarjonnassa kuvataan palvelun kustannukset ja haetaan asiakkaalle edullisinta vaihtoehtoa.

Asiakas ja läheinen saavat tiedonsaantioikeuden, kun ottavat asian puheeksi hoitokokouksessa tai kysymällä henkilökunnalta.

Asiakkaat ja läheiset voivat puhua henkilökunnan kanssa asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista ja kertoa oman mielipiteensä ja yhdessä henkilökunnan kanssa suunnitella asiakkaan palvelutarvetta ja miten sitä toteutetaan.

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.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytytyväisyyden seurantakyselyn joka toinen vuosi. Kyselyn tuloksia tarkastellaan ja hyödynnetään kotihoidon kehittämisessä. Oma Hämeen asiakastytytyväisyyskyselyt ovat valmisteluvaiheessa.

Eri tavoin saatu ja kerätty positiivien sekä kehittävä palaute käsitellään yhteisesti kotihoidon työpaikkapalaverissa. Toimintaa ja asiakaspalvelua parannetaan saadun palautteen pohjalta, mm tarkistamalla käytettyjä toimintatapoja ja ohjeistuksia.

Asiakaspalaute käsitellään kotihoidon työpaikkapalavereissa. Yhteystiedot jättäneelle palautteen antajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti. Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi mm. toimintaprosessin parantamiseksi.

## 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 koskevilla asioilla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman alusta.

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

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

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

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

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

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

## 6 Palvelun sisältö

### Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Ohjautuminen kotihoidon palveluihin tapahtuu aina asiakasohjauksen palveluohjaajan tai 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 hyvinvointitekniologiaa 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 \(omahame.fi\)](#)

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

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

### **Ravitsemus ja ruokahuolto**

Ravitsemushoito on olennainen osa kokonaihoitoa ja kuntoutusta. Kotihoidossa on hoitajia koulutettu ikäihmisten ravitsemukseen. Tavoitteena on asiakkaan tarvetta vastaava energian ja ravintoaineiden saanti ja että ruokailu tuottaa myös mielihyvää. Samoin estää heikentyneen ravitsemustilan syntymistä ja

korjaa vajaaravitsemusta. Ravitsemushoito on yhteistyötä (hoitajat, asiakas, omaiset, sairaanhoitaja, ateriapalvelun tuottaja, jne.)

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

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

Asiakkaan erityisruokavalio on merkitty hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan, jonka mukaisesti ruokavalio toteutetaan.

Asiakkaat, jotka asuvat keskustan alueella voivat tilata lämpimän ruuan Cafe Tammelasta arkisin ja viikonloppuun lämmitettävän aterian ravitsemussuositusten, erityisruokavalion ja erityistarpeiden mukaan. Tammikartanoon lounas tulee Ruisluodon palvelukeskuksesta arkipäivisin ravitsemussuositusten, erityistarpeiden ja erityisruokavalion mukaan.

Hoitajat tekevät yhdessä asiakkaan kanssa kauppalistan, hoitajat ohjaavat ja motivoivat asiakasta valitsemaan ravitsemussuositusten mukaisia tuotteita.

Ruoan/nesteen kulutusta seurataan jääkaappiin katsomalla, painoa seurataan säännöllisesti.

Lisäravinteiden käytöstä kysytään lääkäriltä.

Hoitajat voivat myös valvoa asiakkaiden syömistä asiakkaan kotona.

### **Infektioiden torjunta**

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

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

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilöt: Eveliina Rantanen ja Minna Haapaniemi.

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

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.

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

Hoitoon liittyvien infektioiden ja moniresistenttien mikrobin leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja aseptiikalla, sekä käsihuhdekulutuksen seurannalla.

Asiakkaan kotiin liittyvissä asioissa ohjataan esim. kodin siisteyteen liittyvien palveluiden hankinnassa. Kotihoito huolehtii asiakkaan kodin siisteydestä asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjatuiden asioiden mukaisesti. Mikäli asiakkaan kotona on oleellisia puutteita hygieniatasossa, siitä ilmoitetaan terveystarkastajalle.

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: 20.1.2025

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilöt: Tammelan kotihoidon sairaanhoitajat  
Yksikön sairaanhoitajat seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista yksikössä.

Yksikön lähijohtaja ylläpitää ajantasaista exel- taulukkoa lääkehoitoluvista ja niiden suoritusaikatauluista ja kauanko luvat ovat voimassa.

### 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 lääkinnällisiä 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, sekä tarvittaessa järjestetään kertausta ja koulutusta.

Lääkinällisten laitteiden hankinta tapahtuu aina hankintatoimen antamien ohjeiden mukaan, yksiköt eivät hanki lääkinällisiä laitteita ohjeistettujen hankintakanavien ohitse (vähittäisliikkeistä ei saa hankkia esim. verenpainemittareita tai vaakoja). Henkilöstöllä on lääkinällisten laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Useisiin lääkinällisiin laitteisiin annetun perehdytyksen dokumentoinnin ja perehdytyksen tukena käytetään yksikön tarpeiden mukaan määritellyjä digitaalisia laitepasseja. Laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella yksilöintinumeron saavat lääkinälliset laitteet rekisteröidään laitteiden seurantajärjestelmä Effectoriin. Lääkinällisten laitteiden huolloista ja korjauksista yksikkö tekee työmääräyksen Effectoriin ja lääkintätekniikka huolehtii tarvittavat toimenpiteet (mikäli yksiköllä ei ole huoltosopimuksia suoraan ulkopuoliseen toimijaan). Lääkinällisiä laitteita ja tarvikkeita käytetään niihin liittyvien määräysten ja ohjeiden mukaisesti.

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

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus, jonka kautta voi tehdä ilmoituksen myös Fimeaan. Lisäksi terveyttä vaarantavista vaaratapahtumista tulee tehdä ilmoitus valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan lisäksi Valviraan. Yksikön lähijohtaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä asiakas- ja potilasturvallisuusyksikköön (potilasturvallisuus@omahame.fi) ilmoituksen tekemiseksi.

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

### **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.

Yhteistyötahot ovat asiakas- ja palveluohjaus, lääkäripalvelu, apuvälinelainaamo, sairaalat, omaiset, sekä työnjako. Yhteistyö ja tiedonkulku on järjestetty puhelimitse tai sähköpostilla. Lääkärin kanssa voidaan viestiä myös Lifecare-piikkiviestillä. Työnjaon kanssa viestitään puhelimitse tai Hiikka-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, ennakoinnista, kotihoidon palveluihin ohjautumisesta ja palveluiden sisällöistä.

#### Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

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

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

Kiireetön sairaanhoito on järjestetty ostopalvelulääkärien Pihlajalinna Oy:n kautta. Kiireellinen sairaanhoito on järjestetty Forssan sairaalan päivystyksen kautta.

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 työlliställeen 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.

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.

Kotihoidossa RAI-tuloksia hyödynnetään myös laadun tarkastelussa. Kolmen kuukauden välein tehtävässä osavuosisikoonnissa seurataan arviointien peittävyttä ja ajantasaisuutta, asiakkaiden osallisuutta arvioinnin tekoon, kipua, riittämättömiä aterioita ja heikentyneitä perustoimintoja. Osavuosisikoonnit 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
Lähihoitaja	19
Sairaanhoitaja	4
Hoiva-avustaja	1
Lähijohtaja	1

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

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

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

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

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

## Rekrytointi

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

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

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

## Perehdytys ja osaamisen kehittäminen ja varmistaminen

### Perehdytys

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

Henkilöstö suomen kielen taitoa arvioidaan haastattelussa ja perehdytys vuorossa lyhytaikaisten sijaisten kohdalla. Suomen kielen taidon tulee olla sillä tasolla, että työntekijä pystyy itsenäiseen työhön ja laadukkaaseen kirjaamiseen työn edellyttämällä tavalla.

Onnistumiskeskustelut käydään työntekijöiden kanssa vuosittain.

### Täydennyskoulutukset

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään Oma Hämeen koulutussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueen yhteisinä koulutuksina, sekä kotihoidon tulosalueen koulutussuunnitelman mukaisina koulutuksina. Kotihoidon tulosalueen koulutussuunnitelma pohjautuu strategiaan tavoitteisiin ja NHG:n henkilöstölle tekemään osaamiskartoitukseen. Yksikössä on tehty oma koulutussuunnitelma tulosalueen suunnitelman pohjalta. Lähijohtaja arvioi yksikön koulutussuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein omavalvontaraportin laatimisen yhteydessä.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi henkilöstö suorittaa lääkehoidon tentit LOVE-verkkokurssilla.

Lupa on voimassa viisi vuotta.

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.

Henkilökunta suorittaa myös Eduhouse verkko-oppimisympäristössä; haastavat asiakastilanteet sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia

Lähijohtaja huolehtii, että koko henkilöstö osallistuu yleisiin turvallisuuskoulutuksiin, kuten alkusammutus- ja poistumisharjoituksiin sekä ensiapukoulutuksiin. Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutukset ovat mahdollisuus suorittaa joko verkkokurssina tai Teams välityksellä: Teams koulutukset löytyvät OSSi-koulutuskalenterista.

#### Opiskelijat harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijoina sijaisuutta tekeville järjestetään perehtymisjakso, jonka pituus ja sisältö suunnitellaan jokaisen kokemuksen ja taitotason mukaisesti. Opiskelijoiden oikeus työskennellä sijaisena varmistetaan aina ennen työsuhteen tekemistä toimittamalla lähijohtajalle vaadittu ja ajantasainen opinrekisteriote. Opiskelijalle nimetään yksi tai kaksi ohjaajaa.

### **Työhyvinvointi ja työsuojelu**

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

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

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

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisäätöisiä 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**

Kotihoidossa hoitotyö tapahtuu asiakkaiden kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja.

Maaseutu tiimin ja keskustan tiimin toimitilat ovat Ruisluodon palvelukeskuksessa, Ruisluodontie 19, Tammela



Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitetut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc ja suihku- ja pukeutumistilat, sekä yksi huone työvaatteille.

Samassa tilassa on myös kotihoidon lähijohtajan toimisto

Tammikartanossa on omat toimitilat Tammikartanon henkilöstölle: kaksi toimistohuonetta, tauko- ja ruokailutilat, wc, suihku ja pukuhuone.

Tilat soveltuvat kotihoidon käyttötarkoitukseen

Ruisluodon toimitiloissa on tehty työpaikkaselvitys syyskuussa 2023, jossa käytiin läpi tilojen terveellisyys, sekä ohjaus- ja valvontakäynti maaliskuussa 2024, jossa selvitettiin tilojen turvallisuus.

Tammikartanossa on tehty palotarkastus marraskuussa 2023, Pelastuslaitoksen katselmus helmikuussa 2024, jossa käytiin läpi poistumisturvallisuusselvitystä ja asukkaiden sekä henkilökunnan toimintakykyä. Turvallisuuspalveluiden osalta on tehty yksikkökäynti henkilöstön opastus poistumisturvallisuuteen ja paloilmoittimen lukemiseen

### Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat hankkivat tarvitsemansa turvapalvelut pääsääntöisesti yksityiseltä palveluntuottajalta Stellalta. Turvalaitteiden toimivuus arvioidaan tekemällä säännönmukaisesti koehälytykset kuukausittain hoitajien ohjaamana.

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

#### Mobiili ovenavaus

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

Mobiilin ovenavauksen mahdollisen käyttökatkon vuoksi kotihoidolla on asiakkaiden avaimet. Kotihoito pitää asiakkaiden avaimista rekisteriä.

### 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. vatsatautiepideemiaan.

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. Vatsatautiepideemiaan.

Kotihoidon toimistojen ja tiimitilojen siivous hoidetaan Ruisluodossa Oma Hämeen siistijöiden toimesta ja Tammikartanossa Loimijoen kuntapalveluiden siistijöiden toimesta siivoussopimuksen mukaisesti. Yleistä hygieniatasoa seurataan siistijän (tukipalvelut) ja henkilöstön toimesta.

Henkilöstön työvaatteiden pyykkihuollon järjestetään Hämeen Tekstiilihuolto Oy:n toimesta Siivouksessa käytettävien siivousliinojen pyykkihuollosta huolehtii siistijät.

Yksikössä käytössä olevat kemikaalit käyttöturvallisuustiedotteineen:

- Käsihuuhde LV [LV Käsihuuhde - EcoOnline](#)
- Desinfointiaine Erisan Des Kiilto Pro [Käyttöturvallisuustiedote](#)  
<http://pim.kiiltoclean.com/ktt/https://kiiltoclean.sdsarea.com/qr/?cqr=YqZzqqaB&type=sds&lang=fi-FI>

- Desinfektiopyyhe Alco Free Disinfection [Käyttöturvallisuustiedote](https://pim.kiiltoclean.com/kt/https://kiiltoclean.sdsarea.com/qr/?cqr=Y6I2paul&type=sds&lang=fi-FI)  
<https://pim.kiiltoclean.com/kt/https://kiiltoclean.sdsarea.com/qr/?cqr=Y6I2paul&type=sds&lang=fi-FI>
- Pesuneste Abena [1054626kayttoturvatieote\\_1054626\\_USI.pdf.pdf](https://www.rckfinland.fi/1054626kayttoturvatieote_1054626_USI.pdf.pdf) (rckfinland.fi)
- Astianpesuaine Suma Light [Käyttöturvallisuustiedote:](https://sds.diversey.com/MyDocuments/DownloadSingleFile?content=EB952194-7870-4A28-8267-E1DBE22EEC64_PDF)  
[https://sds.diversey.com/MyDocuments/DownloadSingleFile?content=EB952194-7870-4A28-8267-E1DBE22EEC64\\_PDF](https://sds.diversey.com/MyDocuments/DownloadSingleFile?content=EB952194-7870-4A28-8267-E1DBE22EEC64_PDF)
- Konetiskiaine Heti puhdas joutsen all-in-one [Käyttöturvallisuustiedote](https://app.ecoonline.com/+spf3e3f9be24350f22c871f9eaddef17e8bab2dfc145f9e0a79aabc1d88b7f0b50d9cb90012d5dad793cc057cd85dba041dfeacc98efd265ee5fe41747530ae5c1)  
<https://app.ecoonline.com/+spf3e3f9be24350f22c871f9eaddef17e8bab2dfc145f9e0a79aabc1d88b7f0b50d9cb90012d5dad793cc057cd85dba041dfeacc98efd265ee5fe41747530ae5c1>
- Elix Clean Multimediam puhdistusaine [Käyttöturvallisuustiedote](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZt52wya-OAxWklhAIHSXrIPsQFnoECBYQAQ&url=https%3A%2F%2Fcdn-s1.lyreco.com%2Fstaticswebshop%2Fsds%2FFIF1%2F18296534.pdf&usq=AOvVaw2pG5D_R1VJOZhfdXAWV0LB&opi=89978449)  
[https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZt52wya-OAxWklhAIHSXrIPsQFnoECBYQAQ&url=https%3A%2F%2Fcdn-s1.lyreco.com%2Fstaticswebshop%2Fsds%2FFIF1%2F18296534.pdf&usq=AOvVaw2pG5D\\_R1VJOZhfdXAWV0LB&opi=89978449](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZt52wya-OAxWklhAIHSXrIPsQFnoECBYQAQ&url=https%3A%2F%2Fcdn-s1.lyreco.com%2Fstaticswebshop%2Fsds%2FFIF1%2F18296534.pdf&usq=AOvVaw2pG5D_R1VJOZhfdXAWV0LB&opi=89978449)

## 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.

Jokainen hoitotyöhön osallistuva työntekijä kirjaa säännönmukaisesti jokaisessa vuorossa hoitamistaan asiakkaista asiakaskäynnin yhteydessä Helmi mobiili järjestelmän kautta. Mikäli kirjauksia ei saa tehtyä mobiilijärjestelmän kautta, silloin kirjatukset tehdään Lifecare- järjestelmään toimistolla. Uusi työntekijä/opiskelija allekirjoittaa aina salassapitosopimuksen

Lähijohtaja seuraa pistokokein kirjaamisen ajantasaisuutta. Lähijohtaja puuttuu havaittuihin poikkeamiin keskustelemalla työntekijän kanssa kahden kesken. Kirjaamisen sisällöistä on ohjeet ja kirjaaminen kuuluu osaksi perehdytystä.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjä vastaa tietojen käsittelyn lainmukaisuudesta koko käsittelyn elinkaaren ajan. Hyvinvointialueen tietosuojavastaavat seuraavat henkilötietojen käsittelyä ja seuraavat lainsäädännön mukaisten menettelyjen toteutumista koko hyvinvointialueella. Yksikön lähijohtaja valvoo oman yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on hyvinvointialueen ohjeistuksien mukaista.

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

EU:n yleinen 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 oikaisupyynnömlomakkeet 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.

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

## 10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Rai-arvotiedon hyödyntämistä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa, toimintaa ja asiakaspalvelua parannetaan saadun palautteen pohjalta. Kehittää tiedolla johtamista ja velvoittavien koulutusten käyminen koko henkilöstön osalta  
Tiimien yhteistyön kehittäminen (prosessi on aloitettu)

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Forssa 9.7.2025

Allekirjoitus: Tiina Tuomisto