



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tammelan kotihoito

KANTA-HÄMEENN HYVINVOINTIALUE

Päivitetty 16.4.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	1
2	Omaavontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta.....	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	6
6	Palvelun sisältö	8
7	Henkilöstö	14
8	Toimitilat	16
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojat	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 Ikäihmiset</p>
<p>Palveluyksikön nimi Tammelan kotihoito toimitilat</p> <p>Tammikartano /Kotihoito Tammelantie 25 p. 050 4169871 Keskusta- ja maaseututiimi: keskusta p. 050 3444079, maaseutu p. 050 4651154 Ruisluodontie 19, 31300 Tammela</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>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"> - Säännöllisen kotihoidon asiakkaita on 98 <p>Ikäihmisten kotihoidon tulosaluejohtaja on Anne Hintsala. Kotihoidon päälliköt Anne Tuominen ja Anu Kinnunen Sähköposti; etunimi.sukunimi@omahame.fi</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Tiina Tuomisto, kotihoidon lähijohtaja</p> <p>Puhelin 050 5640046</p> <p>Sähköposti tiina.tuomisto@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottaja Ateria- ja puhtauspalvelut: Loimijoen Kuntapalvelut Oy Kiinteistö- ja tekniset palvelut; Tammelan kunta Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Tammelan apteekki Henkilöstöpalvelut, sijaisten hankinta: Tempore Oy Kylvetyspalveluiden kuljetukset: Tuomi logistiikka Oy Kauppapalvelu: Asiakas tekee Tilisopimuksen K-Market Tammelan kanssa ja kauppa toimittaa ostokset keskustassa asuville asiakkaille. Maaseudun asiakkaille hoitajat vievät</p>
--



Sähköinen ovenavaus; Tunstall Oy
 Etäpalvelu/videopuhelin; Suvanto care
 Turvapalvelut: AddSecure
 Tilapäinen kotihoito: asiakas- ja palveluohjauksen palvelutuottajarekisterin mukaisesti
 Rintamaveteraanien palvelut: palvelut ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuuhenkilö tai -henkilöt

Tiina Tuomisto, p. 050 5640046, tiina.tuomisto@omahame.fi

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

- Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen, päivitetään henkilöstön kanssa keväällä 2024
- 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;
 Tammelan kotihoidon Teams kanavalla omavalvontasuunnitelma kansiossa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Kotihoidon tarkoituksena on tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään ja siirtää ympärivuorokautisen hoidon tarvetta. Kotihoitoa voidaan antaa henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen kotioloissa oman toimintakykynsä heikennettyä joko pysyvästi tai tilapäisesti. Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä asiakkaan tarpeesta riippuen. Lisäksi asiakas voi saada tukipalveluja, joita ovat mm. ateria-, turva- ja, asiointipalvelu, vaatehuolto sekä päivätoiminta.

Kotihoidon toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin ja kotona selviytymistä tukeviin asiakkaan voimavaroihin. Kotihoito toimii tiimityömallisesti. Hoito toteutetaan siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä tuetaan. Kotihoidon palvelumuotoja ovat esimerkiksi avustaminen päivittäisissä toimissa kuten ruokailussa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja muissa arjen askareissa. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkehoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Asiakas voi saada palveluja arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorojen ajan asiakkaiden tarpeista riippuen. Lisäksi yöaikaiseen suunniteltuun avun tarpeeseen vastataan kotihoidon yöhoitajien avulla.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin.



Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot:

Yhdenvertaisuus.

- Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.
 - Palvelut järjestetään palvelutarpeen mukaan yhdenvertaisesti kuntalaisille
 - Työn laatua kehitetään asiakaslähtöisesti ja sitä arvioidaan jatkuvasti
 - Toiminta vastaa väestön todellisia sosiaalisia ja terveydellisiä tarpeita

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.
 - Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon.
 - Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä toimintaa, sekä ylläpitää asiakkaan elämän laatua kokonaisvaltaisesti.
 - Asiakkaan vointia, toimintakykyä ja kotitilannetta arvioidaan kotikäyntien aikana.
 - Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus
 - Vaitiolovelvollisuus on toiminnan kulmakivi

Vaikuttavuus.

- Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.
 - Hoidamme tehtävämme lainmukaisesti ja noudattaen tehtyjä sopimuksia
 - Haluamme turvata palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden
 - Pyrimme avoimuuteen: julkaisemme seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteitä.
 - Olemme aloitteellinen ja aktiivinen yhteistyökumppani
 - Teemme aktiivista yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa

Rohkeus.

- Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.
 - Menemme rohkeasti kohti uusia haasteita
 - Haluamme muuttua ja kehittyä, jotta pysymme mukana ajan hermoilla
 - Korjaamme havaitut puutteellisuudet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma



- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- riskienhallintasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma (pitää päivittää)
- ohjeet rajoitustoimenpiteiden käytöstä

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 tutkinnot
- 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 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 terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistakaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Sitoudumme turvalliseen toimintaan, teemme selkeitä ja saavutettavia tavoitteita turvallisuuskulttuurissa. Keskustelemme epäkohdista ja työturvallisuustekijöistä tiimipalaverissa ja kahdenkeskisissä keskusteluissa. Lähijohtaja muistuttaa henkilökuntaa säännöllisesti raportointiprosessista.

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

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	
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
Terveyden- 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 /Effector	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

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	
<p>Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely <u>HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset</u></p> <p>Asiakkaan asiakasturvallisuuteen liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti- ilmoitusten riskienarvioinneissa käytetään hyödyksi HaiPro- työkalua, joka sisällään pitää riskienarviointimatriisin. HaiPro- ilmoitusten tekemiseen kotihoidon työntekijöillä vapaa käyttömahdollisuus ja ilmoitukset tehdään anonyymisti. Kotihoidon lähijohtaja käsittelee ilmoitukset ja riskienarvioinnin perusteella toteuttavat jatkotoimenpiteet. Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Raportteja käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja kehitetään toimintatapoja tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Korjaavat toimitavat dokumentoidaan tiimimuistioon, joka on henkilöstön saatavilla paperisena ja sähköisenä.</p> <p>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. Tiimien sairaanhoitajat ovat tärkeässä asemassa uusien toimintatapojen juurruttamisessa osaksi tiimien käytäntöä.</p> <p>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.</p> <p><u>Muut ilmoitusvelvollisuus velvoitteet ja laatu poikkeamat</u> Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksestä erillisen raportin, joka käsitellään lähijohtajan kanssa. Raportti käsitellään henkilöstön kanssa sekä raportti säilytetään niin että jokaisella on mahdollisuus sitä katsoa. Ostopalveluja koskevista ilmoituksista ollaan yhteydessä hankintasopimuksessa määriteltujen reklamaatio- ja palautekanavien kautta palvelun tuottajaan.</p> <p><u>Henkilöstön epäkohtailmoitukset</u> 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.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä Aluehallintovirastoon tai Valviraan, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.</p> <p>Henkilöstön epäkohtailmoitukset dokumentoidaan ja analysoidaan tiimin Teams kanavan HaiPro- kansioon. Tiimipalaverissa pohdimme epäkohtia ja kehitämme toimintaa tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tarvittaessa järjestämme koulutusta ja kehittämispäiviä.</p>		

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella. 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 kuntoutussuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Päivittämiseen osallistuu asiakkaan lisäksi tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai edunvalvoja.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Lifecare- potilastietojärjestelmään. Josta tämä tulostetaan asiakkaalle kotiin. Henkilöstölle suunnitelma löytyy asiakkaan kotona kotihoidon lukollisesta lääkelaatikosta, jonka avulla he toteuttavat päivittäistä hoitoa. Asiakkaan käynnit ja käyntien hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitut sisällöt kuvataan ja kirjataan mobile Hilka järjestelmään. Lifecaressa kirjaukset löytyvät KHTOTS- lehdeltä. Asiakkaan saamia hyötyjä ja toimintakykyä seurataan ja arvioidaan jokaisella käynneillä. Kokonaisuus ja etenemisen seuranta on omahoitajan vastuulla. Hän vastaa prosessin toimivuudesta ja toimii asiakkaan yhdyshenkilönä.

Yksilöllissä hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on kotihoidon käyntien sisältö. Puhtaus sisältää esim. asiakkaan avustaminen peseytymisessä ja/tai suuhygieniassa. Hoitajat tekevät kirjaukset toiminnoista Hilka toiminnanohjausjärjestelmään, kirjauksia pystyy seuraamaan reaaliajassa Hilkassa. Näin saamme reaaliajassa tiedon toimintakyvystä ja sen poikkeamista.

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

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Kohtelemme asiakkaitamme arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen ja ottaen huomioon heidän itsemääräämisoikeutensa. Tämä on jokaisen työyhteisömme jäsenen velvoite. Vahvistamme asiakkaiden asiallisen kohtaamisen kohtelemalla kaikkia asiakkaita kohteliaasti, asiallisesti, asiakkaan mielipide huomioiden ja häntä kuunnellen.

Mikäli epäasiallista käyttäytymistä havaitaan, tulee siitä aina huomauttaa epäasiallisesti käyttäytyvälle työntekijälle ja ilmoittaa lähijohtajalle. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa voivat tehdä epäasiallisesta käyttäytymisestä suullisen tai kirjallisen valituksen.

Asiakasta kohdanneen häiritsevän tai vaaratilanteen kirjaamme HaiPro- ilmoitukseen ja käsittelemme tapahtuman asiakkaan ja läheisen kanssa heti tapaturman jälkeen sekä työyksikössä. Vaaratilanteen / häiritsevän tapahtuman kirjaamme myös potilastietojärjestelmään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

- Selvitetään asiakkaan oma tahto, mielipide, mieltymykset ja toiveet, jotka otetaan huomioon, tehtäessä hoito- palvelu- ja/tai kuntoutussuunnitelmaa. Sovitaan myös hoidon ja tuen yksityiskohdista, tavoitteista ja keinoista.
- Otetaan huomioon asiakkaan sairaudet ja toimintakyky, kun suunnitellaan hänen hoitoansa ja

arkitoimintoja.

- Asiakkaalle tulisi aina kertoa hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyvät asiat ottaen huomioon hänen vointinsa ja sairautensa.
- Otetaan huomioon asiakkaan asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi, sekä hoivaympäristö.
- Muistisairaalla on lähtökohtaisesti itsemääräämisoikeus itseään koskeissa asioissa, näitä arvioidaan kulloisessakin tilanteessa erikseen.
- Jos muistisairas kieltäytyy ottamasta tärkeää lääkettä, syömästä tai muuta vastaavaa, eikä ymmärrä asian merkitystä ja osaa arvioida seurauksia, silloin arvion muistisairaalla ymmärryskyvystä tekee lääkäri
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että hänen on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan arkipäivässä omaan elämäänsä ja elämän tapaansa liittyvissä asioissa.
- Esimerkiksi: asiakas voi valita mitä syö, laittaa päällensä, milloin herää. Myös asiakkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajankohtina.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat asiakkaan tarpeisiin ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteillä on aina oltava laissa säädetty perusta ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Asiakkaan rajoittamisesta keskustellaan ensin lääkärin kanssa. Lääkäri on yhteydessä asukkaan omaisiin, ennen rajoittamispäätöksen tekemistä. Lääkäri kirjaa tiedon rajoittamisesta potilastietojärjestelmään. Rajoittamisesta tehdään merkintä myös hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Asiakkaan ja hänen läheistensä osallisuutta edistetään menetelmillä, jotka liittyvät potilaan kuulemiseen, vastuun antamiseen ja yhteistyössä toimimiseen hänen hoitoonsa liittyen sekä menetelmillä, jotka edistävät potilaan osallistumista osaston toiminnan kehittämiseen. Joka kirjataan yksilölliseen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakas ja hänen läheiset ovat mukana potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä. He ovat keskeisesti mukana palveluprosessissaan ja osallistuvat hoidon turvallisuuden ja laadun varmistamiseen ammattihenkilöiden tukemina.

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

Keräämme palautetta asiakkailta asiakastytyväisyyskyselyiden kautta (THL:n asiakastytyväisyyskysely)

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

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Hyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaamme

Arvojemme mukaisesti pyrimme kaikessa toiminnassamme vaikuttavuuteen, rohkeuteen, yhdenvertaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Mikäli kuitenkin koette tyytymättömyyttä saamaanne palveluun, hoitoon tai kohteluun, voitte tehdä asiassa muistutuksen. Vastaamme muistutukseen kirjallisesti ja vastauksessamme tiedotamme myös, mihin mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdymme asian johdosta. Muistutusmenettelystä ei jää kirjauksia asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Linkki: hoitoon, palveluun ja kohteluun liittyvä muistutuslomake

- [Hoitoon palveluun ja kohteluun liittyvä muistutuslomake Oma Häme 2024.pdf](#)

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

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: **Yhteystiedot:** sosiaaliasiavastaava Satu Loippo 2. tammikuuta alkaen p. 03 629 3210, potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa p. 03 629 3204 – sähköpostiosoitteet muodossa etunimi.sukunimi@omahame.fi

Loipon vastuualueena on sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusasemaan sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvät oikeudelliset kysymykset.

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

Potilasasiavastaavan takaisinsoittopalvelu on auki maanantaista - torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 4573965639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös 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.

Kaikki asiakkailta tai omaisilta tulleet palautteet käsitellään asianomaisten kanssa ja edetään sen jälkeen tapauksen vakavuuden mukaan. Samoin muistutukset, kantelut sekä muut valvontapäätökset käsitellään lähijohtajan johdolla yksikön tiimipalavereissa ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä. Kotihoidossa työskentelevät ovat terveydenhuollon ammattilaisia, joten edellytämme koulutustaustaan pohjautuen asiallista ja ammatillista asiakkaiden kohtelua asiakaskohtaamisissa. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan asiakaspalvelukoulutuksilla ja jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi keskustelemalla työntekijän kanssa tai vakavimmissa tapauksissa noudatetaan hyvinvointialueen yhteisiä kurinpitomenettelyn ohjeita.



Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Kotihoidon palveluja voidaan myöntää asiakkaalle, joka ei selviydy kotona ilman hoitoa ja huolenpitoa arkielämän toiminnoista itsenäisesti tai omaisten avulla. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii pääsääntöisesti päivittäistä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista.

Palvelutarpeen selvittäminen:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36§: Tulee käynnistää viipymättä, kun ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä on saapunut sosiaalihuoltoon. Viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä, jos henkilö on yli 75-vuotias. **Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 15§:**

Palveluiden piiriin pääsee asiakas- ja palveluohjauksen teettämän palvelutarpeen arvioinnin perusteella saamien RAI-mittariston pisteysten perusteella. Arvioinnissa tarkastellaan iäkkään henkilön elämäntilannetta ja toimintakykyä kokonaisuutena ja ymmärtää eri osa-alueiden vaikutus toisiinsa. Palvelujen kokonaisuuden suunnittelussa huomioidaan asiakkaan asuinympäristö, hoitoon osallistuvan verkoston osallisuus sekä muut myönnettyt palvelut. Asiakas käy arviointi- ja kuntoutusjakson läpi ennen säännöllisen kotihoitoon siirtymistä. Jaksolla selvitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn, kuntoutumisen mahdollisuudet ja arvioimme aktiivisesti asiakkaamme palvelun tarvetta.

Hoidon- ja palvelun suunnittelu:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 39§: Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. **Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 16§:** Iäkkään henkilön näkemyksen vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Palvelusuunnitelmassa on määriteltävä toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä ja toimintakykynsä sekä itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi. **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 7§:** Palvelu- ja hoitosuunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä toimintakykyarvio (RAI) on tehty yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan näkemys ja yhdessä asetetut tavoitteet on kirjattu hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma perustuu toimintakyvyn arviointiin. Suunnitelmassa on määritelty palvelujen kokonaisuus, jolla tuetaan asiakkaan itsenäisestä arjen suoriutumista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisältö tukee asiakkaan toimintakykyä ja itsenäisestä arjen suoriutumista.

Hoidon- ja palvelun toteutus:

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 13§: Palvelu on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Asiakas saa hänelle myönnettyt kotihoidon palvelut sisällöllisesti ja ajallisesti siten, kuin ne ovat hoito- ja

kuntoutussuunnitelmassa määritelty. Kotihoito käyttää työssään kuntouttaa työtettä, jonka tavoitteena on ylläpitää ja tukea kotihoidon asiakkaan omia voimavaroja ja omaa toimintakykyä mahdollisimman pitkään. Kuntouttavan työtteen perusta on asiakkaan ja työntekijän yhdessä toimiminen arjessa. Asiakas käyttää omia voimavarojaan työntekijän avustaessa häntä vain tarvittaessa.

Hoidon- ja palvelutarpeen uudelleen arvioiminen:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 39§: Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. **Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 16§:** Palvelusuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palvelutarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan välittömästi, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu palvelutarpeeseen vaikuttavia muutoksia, kuitenkin vähintään puolivuositain.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

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

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

Kotihoidossa asiakas, omainen hoitaa siivous- ja pyykkihuollon tai ostavat palvelun muualta. Kotihoidon henkilöstö toteuttaa pyykkihuoltoa asiakkaan koneella, mikäli siihen on kirjallinen lupa. Kirjallinen lupa tarvitaan, koska henkilöstö ei useinkaan ole koko pesuohjelman ajan asiakkaalla ja silloin pesukoneet ovat asiakkaan vastuulla.

Liinavaatteiden vaihdosta ja tuuletuksesta huolehtii ensisijaisesti asiakas itse, hänen läheisensä tai yksityiset palveluntuottajat. Kotihoito huolehtii liinavaatteiden vaihdoista vain akuuteissa tilanteissa (esim. tuhriminen, kastelu).

Kotihoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella. Keskeisenä ajatuksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista siten, että arjen askareet ja päivittäiset toiminnot onnistuvat mahdollisimman itsenäisesti. Kotihoidon käyntien yhteydessä asiakasta voidaan ohjata tekemään erilaisia voimistelu- ja lihaskuntoliikkeitä. Jotka on kirjattu hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Asiakkaan kanssa arvioidaan hänen tarvitsemansa apuvälineet, avustetaan niiden hankkimisessa, ohjataan niiden käytössä ja huolto toteutetaan asianmukaisesti. Kotihoito konsultoi tarvittaessa muita asiantuntijoita, esimerkiksi fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti, ravitsemusterapeutti ja muistihoitaja.

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vuokrata turvapalveluita kotiin. Turvapalvelulla (turvapuhein, ovihälytin) varmistetaan asiakkaan avun saati, kun asiakkaan toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi. Forssa seudulla turvapalvelut tuottavat AddSecure jonne hälytykset ohjautuvat. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden turvalaitteistot toimivat. Toiminta ominaisuuksia

kotihoidon henkilöstö testaa kuukausittain, tästä seuranta lista asiakkaiden kotona.

Osalla asiakkaista on valvontakameroita omassa käytössään yksityisasunnoissa.

Ravitsemus ja ruokahuolto

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

Omassa kodissa asuvilla asiakkailla ruokailurytmi muodostuu omien tarpeiden mukaisesti. Vointia ja kokonaistilannetta esim. tarvittaessa seurataan, kertykö ruokaa pöydille ja jääkaappiin, onko vesikannusta vähentynyt vesi. Hoitajat viestittävät ravitsemuksen merkityksestä ja 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 Assesment) 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.

Forssassa toimii Ystävänkamarin kautta kauppakassi palvelu. Hoitajat tekevät asiakkaiden kanssa yhdessä kauppakassi tilauksen. Samalla ohjaavat ja motivoivat hyvään ravitsemukseen, ikäihmisten ravitsemussuosituksen mukaisesti.

Loimijoen Kuntapalvelut Oy tuottaa ruokapalveluita, voimassa olevien ravitsemussuosituksen mukaan. Heiltä kuljetetaan kaksi kertaa viikossa lämmitettävä aterian kotiin. Kotihoito huolehtii aterioiden peruuttamisesta ja jatkamisesta esim. intervallijakson tai sairaalassa olon takia.

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: Tarja Lehtola



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

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

Tartuntatautilaki velvoittaa rokotteiden ottamista sosiaali- ja terveydenhuollon alalla työskenteleville. Henkilöstöä ohjataan rokotusasioissa. Tavoitteena on, että asiakastyössä oleva henkilöstö ottaa vuosittain influenssarokotteen, ellei sille ole vasta-aihetta. Henkilökunta ehkäisee ja estää infektioiden ja muiden tarttuvien tautien sairauksien leviämistä noudattamalla yleisiä hygieniaoheja, kuten käsihygieniä, aseptinen toiminta, infektioiden seuranta, riskijätteiden oikein käsittely. Työntekijät käyttävät työskennellessään suu-nenäsuojainta, käsidesiä ja suojahanskoja. Erityistilanteissa käytössä voi olla laajempi suojavarustus, kuten kertakäyttöinen suojatakki. Lähijohtaja ja hygieniavastaava ohjeistavat ja antaa tiedot mistä löytyy tarvittavat tiedot tartunnan torjumiseksi sekä ohjeistaa ja ohjaa koulutukseen infektioidentorjuntakäytänteistä ja suojainten asianmukaisesta käytöstä. Käsihuuhe kulutusta seurataan. Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, jotka hankitaan pääasiallisesti Lindström Oy:n kautta vuokravaatteina. Vaatteiden pesu tapahtuu Lindström Oy:n pesulassa.

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.

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

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 vastuuhenkilöt: Tammelan kotihoidon sairaanhoitajat

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu on kotihoidon lääkärillä ja sairaanhoitajalla. Kotihoito huolehtii asiakkaan lääkehoidosta lääkärin ohjeen mukaan niiltä osin kuin asiakas ei siihen itse turvallisesti kykene. Kotihoidon tehtävänä on antaa asiakkaalle tarvittava lääkehoidon neuvonta ja informaatio sekä seurata ja arvioida lääkehoidon vaikuttavuutta.

Kotihoidossa lääkehoito toteutetaan koneellisena annosjakeluna tai dosetti jakeluna, jos lääkitys ei sovellu annosjakeluun. Asiakkaalle avataan apteekkitili ja laskutus sopimus sopimusapteekkiin. Kotihoito huolehtii lääketilauksista, reseptien uusinoista sekä yhteistyöstä lääkkeiden sopimusapteekkien kanssa ja tarvittaessa lääkkeiden annosta asiakkaille

Kotihoidossa asiakkaat itse maksavat lääkkeensä ja ne säilytetään lähtökohtaisesti asiakkaiden omassa

kodeissa lukollisissa lääkelaatikoissa. Kotihoidon toimistolla lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa. Kotihoidon asiakkaiden lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti lääkkeiden koneellisena annosjakeluna (ANJA). ANJA- lääkkeiden tilaus on keskitetty Tammelan apteekkiin. Tilauksissa hyödynnetään internet. Selaimessa toimivaa EasyMedi- järjestelmää. Yksikön lääkehoidosta vastaa kunkin tiimin sairaanhoitaja.

Asiakkaalla on oikeus toteuttaa lääkkeiden hankkiminen ja jakaminen dosettiin itsenäisesti tai läheisen avustamana. Tällöin asiakas vastaa itse siitä, että hänen lääkelistansa on ajan tasalla ja jaettu oikein. Näin toimittuna kotihoidon työntekijät eivät voi antaa asiakkaalle lääkkeitä, vain ohjata ottamaan lääkkeet. Tämänkaltaisessa tapauksessa kotihoito ei ole vastuussa lääkehoidon oikeellisuudesta.

Keskushermostoon vaikuttavien (PKV) ja huumaavien (N) lääkkeiden osalta toteutetaan kulutuksen seurantaa. Kulutuskorttiin tehdään tarkastuslaskentaa, jotta kulutuksesta on ajantasaista tietoa ja mahdolliseen poikkeamaan päästään tarttumaan riittävän ajoissa. Kulutuskortit säilytetään viisi vuotta.

Monilääkityksisen asiakkaan kohdalla voidaan käyttää lääkehoidon kokonaisarviointia. Sen toteuttaa johtava farmaseutti yhteistyössä palveluihin osallistuvan henkilöstön ja omalääkärin kanssa.

Kotihoito seuraa lääkehoidon turvallista toteutumista kotona. Lääkehoitoa toteuttavalla kotihoidon työntekijällä on lääkehoitosuunnitelman mukainen tutkinto, lääkehoidon koulutus ja LOVE-lääkeluvat. LOVE-lääkeluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Etä- ja digipalvelut

Etäpalvelut

Etäpalvelu on kuva- ja äänivälitteistä palvelua, jossa kotona asuva asiakas ja kotihoidon hoitaja ovat kuva- ja/tai ääniyhteydessä. Etähoitokäynti on yksi tapa tuottaa kotihoidon palvelua ja se rinnastetaan kotihoidon fyysiseen käyntiin. Kotiin annettava palvelu voidaan toteuttaa joko kokonaan etähoitokäynteinä tai ne voivat olla osa kotihoidon suunnitelman mukaista palvelua tai osa tilapäistä kotihoitopalvelua. Jos asiakkaan vointi ja toimintakyky sekä sovittu käynnin sisältö mahdollistavat etähoidon käytön, toteutetaan käynti ensisijaisesti etähoitokäyntinä. Etäkäynnin sisältö voi olla esim. voinnin seurantaa, lääkehoidon varmistamista, ruokailusta ja muista arjen toimista muistuttamista ja niissä tukemista sekä etäjumppaa ja kuntoutusta. Etäkäynti toteutetaan etukäteen sovittuna ajankohtana. Etäkäynti voidaan toteuttaa puhelimella 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.

Etäpalvelun käynnit käyttökatkon aikana tuotetaan puhelimitse tai kotikäynnillä.

Etäpalveluiden turvallisuus ja saavutettavuus on varmistettu jo palveluiden hankintavaiheessa.

Etäpalveluiden ennakoimattomien käyttökatkosten vuoksi on sovittu toimintasuunnitelma.

Lääkärinkierrot hoidetaan puhelimitse, mikäli etäyhteys ei toimi.

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. Mobiili ovenavauksen tuottaa Tunstall Oy

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

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.

Yksikön laitevastaavat: sh Eveliina Rantanen ja lh Minna Haapaniemi

Lääkeautomaatti

Lääkehoidon tukena kotihoito hyödyntää automaattisia lääkeannostelijoita eli lääkeautomaatteja. Lääkeautomaatit ovat Tamron Smila lääkeautomaatteja, joka on vastuussa laitteiden toimivuudesta. Laitteen avulla tuetaan ja toteutetaan asiakkaan itsenäistä ja turvallista lääkkeenottoa. Laitteet muistuttavat asiakasta lääkkeenotosta ja annostelevat lääkkeitä hänelle oikea aikaisesti.

Lääkeautomaattipalvelu korvaa hoitajan kotikäynnin, mikäli käynnin sisältönä on asiakkaan lääkkeenoton varmistaminen.

Automaatin käyttökatkon ajaksi kotihoito järjestää käynnin lääkehoidon turvaamiseksi.

Laitteen käytön opastus asiakkaalle ja lääkehoidon toteutumisen seuranta on kotihoidon vastuulla.

Lääkinnällisten laitteiden käytöstä järjestetään tarvittaessa kertausta ja koulutuksia.

Henkilöstö ja kotihoidon fysioterapeutit kartoittavat asiakkaiden apuvälineiden tarvetta. Liikkumisen apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta. Henkilöstö ja fysioterapeutit ohjaavat apuvälineiden käytön asiakkaille. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto kuuluu apuvälinelainaamolle. Epäkuntoiset apuvälineet palautetaan apuvälinelainaamoon ja sieltä saadaan korvaava apuväline tilalle.

Lääkinnällisiä laitteita ja tarvikkeita käytetään niihin liittyvien määräysten ja ohjeiden mukaisesti.

Kotihoitoon nimetään ammattimaisesti käytettävien lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Laitevastaava pitää nimetä viim. 29.2.2024

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Asiakas voi tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku.

Oma Hämeen hyvinvointialueella on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä Lifecare. Lifecaren kautta pystytään asioimaan Forssan seudun terveystaluiden ja Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kanssa asiakkaan asioissa. Omahoitaja ja/tai tiimin sairaanhoitaja toimii yhteyshenkilönä ja tiedonkulun varmistajana asiakkaan asioissa.

Kotihoito tekee paljon yhteistyötä asiakas- ja palveluohjauksen kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku on järjestetty puhelimitse tai sähköpostilla.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Tammelan kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kotihoidon koko henkilökunta.

Asiakkaiden suun terveydenhoito on hoidettu Tammelan terveysaseman hammashoitolan kautta.

Forssan sairaalan kiirevastaanotto palvelee maanantaista sunnuntaihin kello 8–22 Forssan sairaalassa. Kiirevastaanoton ovet sulkeutuvat kello 21.

Kiirevastaanotolla hoidetaan kaikkia kiireellisen avun tarvisijoita. Hoidon tarve voi aiheutua äkillisestä sairastumisesta tai vammautumisesta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta tai toimintakyvyn heikkenemisestä. Kiireellisen hoidon yksikössä hoidetaan kaikki välitöntä ja kiireellistä hoitoa tai tutkimusta vaativat potilaat virka-ajan ulkopuolella klo 22 saakka. Potilaat hoidetaan sairauden vaatimassa kiireellisyysjärjestyksessä.

Päivystyksellistä eli välitöntä hoitoa tarvitsevat potilaat hoidetaan hoidon porrastuksen mukaisesti joko Forssan kiireellisen hoidon yksikössä tai Kanta-Hämeen keskussairaalan päivystyksessä. Potilaille tehdään välitön hoidon kiireellisyyden arvio ensihoidossa (ambulanssi) tai kiireellisen hoidon yksikössä Forssan sairaalassa ja tarkoituksenmukainen hoitopaikka päätetään arvion perusteella.

Kotihoidon henkilökunta noudattaa kuntouttavaa työtettä, jonka tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaan omia voimavaroja. Asiakkaan toimintakyvyn seurannalla varmistetaan huomiot terveydentilan muutoksista ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Voinnin seurannassa on käytössä erilaiset mittaukset, kuten lämpö, verikokeet, verenpaine ja verensokeri. Asiakkaan voinnin muutokset ja seuranta kirjataan Lifecare- tietojärjestelmään ja henkilökunta raportoi asiakkaiden voinnista vuorojen vaihtuessa.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

- Sairaanhoitajia 4
- Lähihoitajia 21
- Hoiva-avustaja 1

Kotihoito on toiminnaltaan ympärivuorokautista.

Arkisin aamuvuorossa kotihoidon henkilökuntaa on paikalla keskimäärin 11 työntekijää ja iltavuorossa 5. Päivittäinen henkilöstön tarve arvioidaan kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän Hilkan avulla, joka huomioi asiakkaiden poissaolot palveluista sekä käytettävissä olevan henkilöstömäärän.

Yksikköön tulevat sijaiset henkilöstöpalvelu Temporen kautta alle 3 kk:n sijaisuuksiin. Yksikkö on valinnut käyttämänsä sijaiset.

Työnjärjestelijä jakaa päivittäin vuorossa oleville hoitajille asiakaskäynnit asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin perustuvien käyntiaikojen mukaisesti. Henkilöstön liikkuvuutta tiimien ja alueiden välillä hyödynnetään joustavasti. Asiakkaille järjestetään tarvittava palvelu joustavasti.

Rekrytointi

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

HR-assistenttipalvelu tekee yli 13 päivää kestävät työsopimukset ja 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

Henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään yksikön perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yksikössä on käytössä perehdytyskansio. Täytyy päivittää.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskusteluja pyritään järjestämään kaksi kertaa vuodessa. Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa sekä onnistumiskeskusteluissa.

Täydennyskoulutukset

Kotihoidolle on luotu vuosittainen koulutussuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaa lähijohtaja. Lähijohtajat seuraavat henkilöstön koulutuksiin osallistumista. Täydennyskoulutusta järjestetään organisaatiossa jatkuvasti, koulutukset löytyvät Hertta koulutuskalenterista. Lisäksi tulosalue/yksikkökohtaisia koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Kotihoidossa on käytössä LOVE- verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi

Turvallisuuskoulutukset

Henkilökunta suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa - kurssit. Samoin henkilökunta suorittaa verkkokoulutus Eduhouse verkko-oppimisympäristössä; haastavat asiakastilanteet sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Lähijohtajat huolehtivat, että koko henkilöstö osallistuu yleisiin turvallisuuskoulutuksiin, kuten alkusammutus- ja poistumisharjoituksiin sekä ensiapukoulutuksiin. Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia järjestetään organisaatiossa jatkuvasti. Koulutukset löytyvät Hertta koulutuskalenterista.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijoille nimetään pääsääntöisesti yksi ohjaaja saman ammattiryhmän sisältä. Opiskelijoiden opintojen vaihe otetaan huomioon työtehtävien suunnittelussa.

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.

Henkilöstön rokotussuoja on sekä asiakkaiden, potilaiden että henkilöstön turvallisuutta. Lähijohtaja vastaa henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistamisesta.

Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

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

Toimitiloissa on henkilöstön käyttöön tarkoitettut toimistotilat, tauko- ja ruokailutilat sekä wc ja suihku- ja pukeutumistilat.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat hankkivat tarvitsemansa turvapalvelut pääsääntöisesti yksityiseltä palveluntuottajalta, AddSecurita:lta. Mikäli palvelun toimivuudessa on poikkeamaa, asiasta otetaan välittömästi yhteyttä palveluntuottajaan.

Turvallitteiden toimivuus arvioidaan tekemällä säännönmukaisesti koehälytykset yhdessä asiakkaan kanssa kerran kuukaudessa, kotihoidon sovittujen käyntien yhteydessä. Lisäksi turvapuhelin lähettää Addsecurelle vikailmoituksen, mikäli turvapuhelin ei saa yhteyttä. Addsecure ottaa säännöllisin ajoin raportit vikailmoituksista.

Kotihoidon toimiston ulko-ovissa ja lääkehuoneen ovesa on mobiilinen ovenavaus, joka tuottaa kulunvalvontatietoa.

Henkilöstön työturvallisuutta parantaa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka, jonka avulla voidaan työntekijä paikantaa esim. asiakkaan luota. Yöhoitajien käytössä on pippurisumute (kurssin käynneille) ja tarvittaessa yhteyden saa vartiointiliikkeeseen Securitas Oy.

Jätehuolto

Tietoturvajätteet tyhennetään kotihoidon tietosuojajäte- astiaan. Anjapussit kerätään erityisjäteastiaan. Tietoturvajäte noudetaan yksiköistä erikseen, tietoturvajätteen kuljetuksesta vastaa Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy. Neulat ym. kerätään särnäisjäteastiaan. Lähetit toimittavat jätteastian kierrätykseen.

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.

Asiakastyön päivittäinen kirjaaminen kuuluu jokaiseen työvuoroon. Päivittäiset kirjaukset tehdään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti Hilikka kirjausjärjestelmään. Kirjaamisen sisällöistä on ohjeet ja kirjaaminen kuuluu osaksi perehdytystä.

Käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin on määritelty ja myönnetään henkilöstölle systemaattisesti. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset. Lähihoitaja huolehtii käyttöoikeuksien päättymisen ilmoittamisesta työsuhteen päätyttyä tietohallintoon.

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.

Tietoturva ja tietosuoja ovat osa yksikön perehdytysohjelmaa. Kaikki yksikössä työskentelevät allekirjoittavat salassapitositoutumuksen. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Työntekijä käy tulokset läpi yhdessä lähiesimiehen kanssa onnistumiskeskustelussa. Esille tulevien tietoturvaan liittyvien puutteiden osalta järjestetään henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä yksiköissä.

Asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukollisessa tilassa ja ne arkistoidaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

Työyksikön koneille ei voi asentaa ohjelmia itse, tällä toimenpiteellä varmistetaan tietoturva



toteutumista. Kotihoidon käytössä oleviin puhelimiin, joiden avulla kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää käytetään, ei asenneta sähköpostia tietoturva syistä.

Opiskelija kirjaa aina ohjaajan valvonnassa ja merkitsee myös ohjaajan tiedot, kuka kirjaamisesta vastaa.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Tavoitteena on päivittää yksikön perehdytysuunnitelma ja saada perehdytys toimivammaksi. Keväällä 2024 käydään läpi nykyinen perehdytysuunnitelma ja pohditaan mikä toimii/ mikä ei. Näiden pohjalta päivitetään perehdytyskansio vastaamaan todellista tarvetta sekä luodaan uusi ohjelista perehdytykseen. Uuden perehdytysuunnitelman toteutumista seurataan käytännössä ja tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään. Kerätään tietoa perehdytyksen onnistumisesta uusilta työntekijöiltä sekä sijaisilta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Forssa 16.4.2024

Allekirjoitus: Tiina Tuomisto