



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Voutilakeskus , Upsalankaari

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Päivitetty 1.11.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta	2
3	Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen.....	2
4	Riskienhallinta	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	7
6	Palvelun sisältö	10
7	Henkilöstö	16
8	Toimitilat.....	18
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	19
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	20

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihe)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307–8</p>
<p>Tulosalue Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Ikäihmisten asumispalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Voutilakeskus, Uppsalankaari</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Ikäihmisten lyhyt- ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen asumispalvelu. Asiakaspaikkamäärä on 52.</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Pollentie 35, 13500 Hämeenlinna</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Sanna Mero</p>
<p>Puhelin 050 570 7814</p>
<p>Sähköposti sanna.mero(at)omahame.fi</p>
<p>Palveluyksikön muut vastuhenkilöt ja yhteystiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omavalvontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: Asumispalveluiden lähijohtaja Sanna Mero (yhteystiedot yllä) • Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö: Asumispalveluiden lähijohtaja Sanna Mero • Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niihin liittyvistä suunnitelmista vastaava henkilö: Tulosaluejohtaja Raila Lahtinen • Palveluyksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittujen suunnitelmien ja ohjeiden vastuuhenkilö: Lähijohtaja Sanna Mero sekä tiimivastaavat • Lääkehoitosuunnitelman laatimisen vastuuhenkilö: Sairaanhoitaja Ritva Meriluoto, terveydenhoitaja Elina Turunen, sairaanhoitaja Liisa Tahvanainen • Lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen ja seurannan sekä lääkehoidon asianmukaisuuden varmistamisen vastuuhenkilö: Asumispalveluiden lähijohtaja Sanna Mero. Yksikön sairaanhoitajat: sh-tiiminvetäjä Ritva Meriluoto, sh-tiiminvetäjä Elina Turunen, sh Liisa Tahvanainen, sh Natalja Fagerlund ja sh Minna Hakamäki • Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Asumispalveluiden lähijohtaja Sanna Mero • Tietoturvaohjeistuksen toteuttamisen vastuuhenkilö: Asumispalveluiden lähijohtaja Sanna Mero • Palveluyksikköä koskevien muistutusten käsittelijä: Asumispalveluiden päällikkö Taina Haavisto • Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo <p>Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon 040 629 6190.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa <p>Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon 040 629 6191.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tietosuojavastaava: Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi.

Ostopalveluna, alihankintana tai palveluseteleillä tuotetut palvelut

Ateriapalvelut: Palmia Oy

Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Vivago

Sähköinen ovenavaus: Coor Service Management Oy

Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Palmia Oy

Pesulapalvelut: Hämeen Tekstiilihuolto

Työvaatevuokraus: Lindström

Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki, Kanta-Hämeen Keskussairaalan (KHKS) apteekki.

Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, kameravalvonta, turvateknologia yksiköissä: Vivago

Kameravalvonta Voutilakeskus Tele-Honkanen.

Turvakäynnit Securitas

Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy

Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy

Henkilöstövuokraus: Tempore Oy

Jätehuolto: Lassila&Tikanoja

Kiinteistöhoito: Coor Service Management Oy

Lääkäripalvelut: Oma Hämeen lääkäripalvelut ja Pihlajalinnan takapäivystys

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta**Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet**

Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen

Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Suunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Suunnitelman toimeenpano ja seuranta

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein. Siinä yhteydessä lähijohtaja arvioi omavalvontasuunnitelman päivityksen tarpeen.

Julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on näkyvissä yksiköiden yhteisten tilojen ilmoitustauluilla ja yksiköiden sisääntulotilojen yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen**Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus**

Voutilakeskus Uppsalankaaren asiakkaat ovat iäkkäitä henkilöitä, joilla on kognitiivisen, fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueilla ympärivuorokautisen tuen ja palvelun tarve. Palvelun tavoitteena on, että pitkäaikaisesti yksikössä asuvat asiakkaat viettävät yksikössä turvallisesti oman näköistä elämää.

Ympärivuorokautinen asumispalvelu on verrattavissa kotona asumiseen. Asumispalveluissa tuetaan ja edistetään asiakkaan hyvää elämänlaatua, arvokkuutta, hyvinvointia, turvallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista riippumatta asiakkaan toimintakyvystä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asiakkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

Asiakslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakslähtöisyys 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 näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

1. Yhdenvertaisuus: Kunnioitamme ja kohtaamme asiakkaamme tasavertaisesti, huomaavaisesti yksilöllisyyttä kunnioittaen ja samoja periaatteita noudattaen. Työntekijöitä kuunnellaan ja kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Mahdollistamme hyvän arjen ja kehityksen kaikille tasapuolisesti.
2. Asiakslähtöisyys: Asiakkaat ovat toimintamme keskipiste. Heidän hyvinvointiinsa keskitytään tukien kunkin yksilöllisiä voimavaroja tekemällä yhteistyötä moniammatillisten yhteistyötahojen kanssa, unohtamatta asiakkaiden ja heidän omaistensa osuutta. Asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Kohtaamme asiakkaat yksilöinä siten, että he tulevat kuulluksi kokonaisvaltaisesti muun muassa toiveiden, mieltymysten ja uskonnollisen vakaumuksensa suhteen.
3. Vaikuttavuus: Arvostamme omaisyhteistyötä ja huolehdimme tiedonkulusta asiakkaidemme asioissa. Ylläpidämme jatkuvaa ammatillista koulutautumista ja toimimme työyhteisössä yhteisiä pelisääntöjä noudattaen, asiakkaidemme hyvinvointi keskiössä. Käytämme vaikuttavimpia näyttöön perustuvia malleja hoitotyössä, ennakoimme ja teemme moniammatillista yhteistyötä.
4. Rohkeus: Pohdimme ja refleктоimme omaa toimintaamme palvelun laadun ja uusien toimintatapojen kehittämiseksi. Tuemme toisiamme hyödyntämään kunkin työntekijämme vahvuuksia ja luovuutta asiakkaidemme laadukkaan hoidon takaamiseksi.

Johtamisjärjestelmä

Uppsalankaaren lähijohtaja vastaa kokonaisuudessaan yksikön toiminnasta. Asumispalveluiden lähijohtajan lähijohtajana toimii asumispalveluiden päällikkö, joka vastaa läntisen alueen asumispalveluyksiköistä.

Tulosaluetta johtaa asumispalveluiden tulosaluejohtaja ja ikäihmisten toimialaa toimialajohtaja. Kukin viranhaltija toimii linjajohdossa hallintosäännön ja delegointipäätösten mukaisesti toteuttaen Oma Hämeen arvojen ja strategian mukaista palvelua.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuus selvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- HaiPro ja SPro-toimintaohje
- lääkehoitosuunnitelma
- osastokeittiöiden omavalvontasuunnitelma
- asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelma

- HaiPro- ja WPro-toimintaohjeet
- kaltoinkohtelun ilmoitusvelvollisuus
- asiakkaiden raha- ja arvoesineet yksiköissä
- saattohoitosuunnitelma
- ikääntyneiden ravitsemussuositus
- Lifecare-toimintaohje
- ohje muistutuksen ja kantelun laadintaan
- ohje itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteiden 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 tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Toiminnan riskit ja niiden hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkehoito-poikkeamat	Vähäinen - Kohtalainen	Lääkehoitosuunnitelman noudattaminen HaiPro-seurannat ja toiminnan kehittäminen
Tapaturma ja onnettomuus (Kaatumiset, liukumiset ja putoamiset)	Vähäinen-Kohtalainen	Kaatumisen ehkäisyn toimet asiakaskohtaisesti: tarkistuslista, FRAT-mittari, itsemääräämisoikeuden rajoittamisen toimet ohjeen mukaisesti Kiinteistön ja laitteiden turvallisuus – Wpro-riskiarviointi ja laitehuollot sängyt ja apuvälineet
Muut vaaratapahtumatyyppit (esim. väkivalta, asiakkaan katoaminen, ohjelmistoon liittyvä tms.)	Vähäinen	HaiPro-seurannat ja tilanteen vaatimat kohdennetut korjaavat toimet Kadonnut asiakas asumispalveluissa-ohje
Palvelu ei toteudu palvelukuvauksen mukaisesti – epäkohta palvelun laadussa	Vähäinen	SPro-henkilöstön epäkohtailmoitus
Hygienia ja aseptiikka (Infektiot ja kausiepidemiat)	Vähäinen-Kohtalainen	Infektiotorjunnan ohjeistukset Aluehygieniahoitajan ohjaus ja käynnit Infektiotorjunnan koulutukset ja vastuuhenkilöiden kokoontumiset

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen ja asiakkaan osallisuuden epäkohta	Vähäinen	Itsemääräämisoikeuden tukeminen asumispalveluissa – ohje Asiakkaan ja läheisen päätöksenteon osallisuus keskusteluihin ja hoitoneuvotteluiden kautta yhteistyössä asiakasohjauksen kanssa.
Tietoturvan tai tietosuojan epäkohta	Vähäinen	Tietoturvaohjeistus Tietoturvan koulutukset
Ravitsemukseen ja ravitsemuspalveluun liittyvät epäkohta	Vähäinen	Ikäntyneiden ravitsemussuositus Osastokeittiöiden omavalvontasuunnitelman seurantojen toteuttaminen Yhteistyö palveluntuottaja Palmian kanssa
Kiinteistöön liittyvät epäkohdat ja paloturvallisuus	Vähäinen	WPro-riskiarviointi Oikea-aikaiset pyynnöt kiinteistöhuolto Coorille Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys: Poistumisturvallisuusharjoitus, Turvallisuuskävelyt turvallisuusvastaavien toimesta
Henkilöstön saatavuuden haaste ajoittain	Vähäinen	Henkilöstömitoitus ja sen toteutumisen seuranta

Vaaratapahtumien ilmoittaminen

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

Epäkohtien ilmoittaminen

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

Mahdollisia asiakas/henkilöstöriskejä minimoidaan noudattamalla annettuja ohjeita, tekemällä riskikartoituksia, sekä kehittämällä toimintaa ja toimintatapoja. Annettuja ohjeita kerrataan säännöllisesti ja mahdollisista vaara- ja haittatapahtumista keskustellaan avoimesti työntekijöiden kanssa yksikössä. Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan lisäksi Omavalvontakäynnin yhteydessä.

Haittatapahtumien seurannan lisäksi keskitytään mahdollisiin uusiin toimintamallien luomisiin haittatapahtumien uusimisen välttämiseksi. Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen on osa toimintakulttuuria.

Tavoitteena on, että kaikki epäkohdat tulisivat tietoon. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti nimettöminä, ja keskustellaan tiimissä toimenpiteistä sekä ennaltaehkäisystä. Tämän jälkeen ne välitetään kyseessä olevan yksikön lähijohtajalle, asumispalveluidenpäällikölle sekä tulosaluejohtajalle.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään hyvinvointialueen HaiPro-ohjeen mukaisesti. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn pääsääntöisesti viivytyksettä, mutta viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Jokaisella hoitohenkilökuntaan kuuluvalla on vastuu tiedottamisesta sekä HaiPro-ilmoitusten tekemisestä ja seuraamisesta. HaiPro-asiakasturvallisuusilmoituksia käsittelevät työyksiköissä nimetyt henkilöt. Voutilakeskus Uppsalankaassa tiimivastaavasairaanhoitajat käyvät läpi säännöllisesti HaiPro:t läpi tiimin kanssa ja yhdessä keskustellaan tapahtuneista/läheltä piti tilanteista. Kuhunkin HaiPro:n

liittyen suunnitellaan kehittämistoimenpiteet. Keskustelun jälkeen Haiprot käsitellään tiimivastaavasairaanhoidajien toimesta loppuun.

Lähijohtaja vastaa työturvallisuuteen liittyvien HaiPro-ilmoitusten käsittelystä ja keskustelee ilmoituksen tehneen työntekijän ja tiimin kanssa, mitä tilanteessa tapahtui ja miten jatkossa toimitaan ja ehkäistään uusien tilanteiden syntyminen.

Lähijohtaja seuraa säännöllisesti HaiPro:n sisältöjä, korjaavien toimenpiteiden dokumentointia ja toteutumista. HaiPro-ilmoituksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä; tunnistetaan usein tapahtuvia vaaratapahtumia ja pohditaan yhdessä tiimin jäsenten kanssa, mikä on johtanut tilanteisiin. Toimintaa pyritään kehittämään siten, että vastaava tilanne saadaan jatkossa estettyä. Vakavampien vaaratapahtumien jälkeen työntekijöille järjestetään Debriefing- tai Defusing yksilöllisesti tai tiiminä. Asiakkaalle tapahtunut haittatapahtuma ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan kanssa ja asiakkaan niin toivoessa, hänen läheistensä kanssa. Asiakkaalle kerrotaan, että palveluunsa tai hoitoon sekä siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus. Muistutus tehdään sosiaalihuollontoimintayksikössä sosiaalihuollosta vastaavalle henkilölle. Jos muistutusta käsiteltäessä tai muutoin ilmenee, että hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/86) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvausvastuu tai muussa laissa säädetty kurinpitomenettely tai turvaamistoimenpide, neuvotaan asiakasta, miten asia voidaan panna vireille. Asumispalveluiden lähijohtaja tiedottaa tarvittaessa omaa esihenkilöään ja henkilöstöään siitä, miten suunnitellut toimenpiteet ovat edenneet sekä muutoksista työskentelyssä. Yhteistyötahojen tiedottaminen kuuluu asumispalveluiden lähijohtajalle, mikäli asia koskee ainoastaan hänen omaa yksikköään. Laajemmissa asioissa tiedottamisesta vastaa hallinnon asiantuntijat vastuualueensa mukaisesti tai tulosalueen johto.

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

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

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

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

Sähköisten järjestelmien avulla syntyy kootusti riskienhallinnan dokumentaatio. Järjestelmien avulla jokaista tapahtumaa pystytään tarkastelemaan prosessina. Ilmoituksen käsittelyvaiheessa kirjataan suunnitelma kehittämistoimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Toteutuksen jälkeen järjestelmään kirjataan arviointi kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta ja siitä, tarvitaanko lisätoimenpiteitä.

Järjestelmistä syntyvää yksikkökohtaista tietoa poikkeamista raportoidaan ja analysoidaan 3 kertaa vuodessa johdon kokouksissa. Laajemman analyysin avulla pyritään tunnistamaan sellaisia kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

Ostopalveluja koskevat ilmoitukset ja palautteet sekä korjaavat toimenpiteet käsitellään ja kirjataan muistioihin hankintasopimusten seuranta- ja laatuvalavereissa.

Asiakkailta ja läheisiltä tuleva palaute käsitellään aina henkilöstön kanssa asumispalveluiden lähijohtajan toimesta.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Asiakkaan toimintakykyä sekä asuin- ja elinympäristöä arvioidaan haastatellen, havainnoiden sekä toimintakykyä kuvaavien mittareiden avulla. RAI-arviointi on osa palveluohjaajan tekemää laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä ennen asiakkaan siirtymistä asumispalveluiden piiriin.

RAI –arvioinnissa selvitetään iäkkään henkilön selviytymistä arjen toiminnoista (ADL), kognitiivista toimintakykyä (CPS) sekä hoidon ja palvelutarpeen määrää (MAPLe 5).

- Terveystila ja toimintakyky
- Lääkitys ja ravitsemus
- Muistitoiminnot ja mieliala
- Kuntoutus ja erityishoidot
- Palvelujen käyttö
- Ympäristö ja omaisten tuki
- Osallisuus ja aktiivisuus

Tarvittaessa voidaan käyttää lisäselvityksenä asiakkaan palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä seuraavia mittareita: MMSE tai CERAD muistisairautta seulova testi, Frat, GDS-masennustesti, MNA-ravitsemustesti, Barthel-toimintakykyindeksi, Ortostaattinen koe (Verenpaineen mittausta maaten, seisten seisten) kaatumisen riskitekijöiden kartoittamiseksi, Berg-toimintakyky- ja tasapainotesti, SPPB-toimintakykytesti, geriatrinen kokonaisarvio, vuosikontrolli sekä monilääkitysselvitys.

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omahoitaja, Jokaisella asiakkaalla on nimetyt omahoitajat, jotka ovat vastuussa asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioimiseen käytettävän RAI-toimintakykymittarin, MNA-ravitsemustestin, MMSE muistisairautta seulovan testin säännöllisestä tekemisestä (lääkärin ohjeet) arvioinnin ja hyödyntämisestä asiakkaan hoidossa. Lisäksi asiakkaalle tehdään asumispalvelun yksikössä lääkärin ohjeistuksen mukaan yksilöllinen tilanne huomioon ottaen FRAT (lyhyt kaatumisvaaran arviointi), Braden (painehaavariskin arviointi), geriatrinen kokonaisarvio, vuosikontrolli.

Omahoitaja kutsuu koolle hoitoneuvottelun yhdessä asiakasohjauksen kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Hoitoneuvotteluun osallistuu asiakas, omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja (tarvittaessa myös muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheisensä, omainen tai laillinen edustajansa.

- Hoitoneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ensisijaisesti itsensä määrittelemät tavoitteet hoidolle, kirjataan omat toiveet ja mieltymykset sekä hoidon toteuttamisen tavat.
- Hoitosuunnitelman tietopohjana käytetään:
 - RAI-toimintakyvyn arvioinnista saatuja, sekä
 - Elämän historiasta joko keskustellen tai voimavarakartoitusten avulla saatuja yksilöllisiä tietoja.
- Hoitosuunnitelma sisältää asiakkaan tavoitteellisen liikuntasuunnitelman. Omahoitaja huolehtii, että hoitosuunnitelma on sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmässä (Lifecare).
- Hoitosuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta. Tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista, sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta.
- Omahoitaja huolehtii, että RAI-arvio sekä hoitosuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen/omaisen/laillisen edustajansa kanssa vähintään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan henkilökohtainen hygienia yhtenä osa-alueena, jos asiakas siinä tarvitsee apua ja tukea. Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan, suu- ja hammasproteesihygieniaan sekä asuinympäristön hygieniaan liittyvät toiminnot suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan omien voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti. Omahoitaja ja tiimin sairaanhoitaja arvioivat hoitosuunnitelman toteutumista sekä sitä, vastaako suunniteltu hoito ja palvelu asiakkaan tarpeita.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaiden ja omaisten osallisuus ja arvokas kohtaaminen, ovat osa oikeusturvaa sekä palvelun peruslähtökohta. Henkilökunnan tulee toimia yksikön arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti asiakkaita kunnioittaen.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan / läheistään / laillista edustajaansa, sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn.

Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä. Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä kertoa asumispalveluiden lähijohtajalle. Asumispalveluiden lähijohtaja käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa.

Mahdolliset työntekijään kohdistuvat seuraamukset (huomautus, varoitus, työsuhteen päättäminen) tapahtuvat Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistetaan siten, että asiakkaan voimavaroista ja elämänhistoriasta kerätään tietoa asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään.

- Asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelun ja arjen toiminnan lähtökohtana ovat aina ensisijaisesti asiakkaan oma tahto, mielipide, mieltymykset ja toiveet.
- Asiakas osallistuu hoitoa ja arkitoimintoja koskevaan päätöksentekoon niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista.
- Asiakkaalle pyritään aina kertomaan hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyvät asiat hänen vointinsa ja sairautensa edellyttämällä tavalla.
- Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Hoito ja hoiva, sekä hoivaympäristö huomioidaan arjen toiminnoissa.
- Asiakkaan hoitotahtoa kunnioitetaan ja noudatetaan.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perusoikeuksiin ja sen vuoksi ne ovat aina viimesijaisia ja poikkeuksellisia toimenpiteitä.

- Toimenpiteistä on aina valittava vähiten perusoikeuksiin kajoava keino ja se on lopetettava heti, kun toimenpide ei enää ole välttämätön.
- Rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä yksilöidyn / perustellun päätöksen tekee palveluyksikön lääkäri.
- Rajoittamispäätös on aina määräaikainen ja kestoltaan korkeintaan kolme (3) kuukautta.
- Ennen rajoittamistoimenpiteen jatkamista on hoitohenkilökunnan, sekä lääkärin on arvioitava asiakkaan tilanne uudelleen ja tehtävä uusi päätös.
- Asumispalveluiden lähijohtaja vastaa yhdessä tiimivastaavan kanssa siitä, että lääkärin päätökset rajoitustoimenpiteiden käytöstä ovat voimassa (tehty ja päivitetty) sekä asiakkaan / läheisen näkemykset on pyydetty ja huomioitu rajoitustoimenpiteitä koskevassa päätöksenteossa.
- Päätökset ja muut kirjaukset rajoitustoimenpiteistä tulee tehdä aina rajoitustoimenpidettä käytettäessä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Lifecareen.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tukea hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaiden toiveet ja mielipiteet huomioidaan päivittäisessä arjessa.

Voutilakeskus Uppsalankaassa kodinomaisuus ja turvallisuus koetaan yhdeksi palvelun tärkeimmistä osa-alueista. Kodinomaisuus ilmenee päivittäisenä yhdessäolona, osallistumisena ja mahdollistamalla elämään aktiivista elämää kunkin voimavarat huomioiden yksikön yleisten tilojen sisustamista unohtamatta.

Uppsalankaassa ei ole vierailuaikoja, joka mahdollistaa asiakkaan ja omaisten tapaamiset heille sopivina aikoina.

Asiakkailla järjestetään ohjaajan ja hoitohenkilökunnan toimesta runsaasti monipuolista arjen elävöittämistä, asioita/tapahtumia, jotka ovat asiakkailla tärkeitä ja tuovat tyytyväisyyttä sekä turvallisuuden tunnetta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja turvallisuudentunnetta lisätään myös muun muassa hälytyskutsujärjestelmällä (Vivago), jolla asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan viiveettä ja seuraamaan hänen vireystilaansa esimerkiksi öisin järjestelmän tuottavan aktiivisuustietojen avulla.

Asiakkaan yksilöllinen vuorokausirytmistö huomioidaan ja vireystilan laskiessa mahdollistetaan lepo myös päiväaikaan.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Asiakkaiden ja heidän omaistensa sekä läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden sekä omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan saavuttua yksikköön keskustelemme asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisten kanssa palvelun tavoitteista, asiakkaan voimavaroista ja toiveista. Lisäksi omahoitajat toteuttavat säännönmukaisesti hoitopalaverit, jossa asiakkaan asioihin syvennyttään ja hoitosuunnitelman sisältöä muokataan tarpeita vastaaviksi.

Hoitoneuvottelussa määritellään yhteistyössä omaisten kanssa heidän roolinsa hoidonsuunnitteluun. Asiakkaita koskevissa hoitolinjauksissa kuullaan aina asiakkaan/omaisten näkemys tilanteesta.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan sekä läheisillään on mahdollisuus tutustua yksikön omavalvontasuunnitelmaan sekä esittää kommentteja, toiveita ja kehittämisehdotuksia.

Yksikössä toteutetaan kahden vuoden välein THL:n vanhuspalveluiden asiakastytyväisyyskysely: Kerro palvelustasi- Kansallinen vanhuspalveluiden asiakastytyväisyysseuranta. Teemoja ovat palveluiden ja hoitajien ajan riittävyys, hoitajien ystävällisyys, tiedonkulku, turvallisuus, toiveiden huomioiminen palveluissa, virkistystoiminta, ulkoilu, ruoka ja yksinäisyys. Kyselyn tuloksia käytetään osana yksikön toiminnan kehittämisessä.

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

Asiakaspalaute

Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta toiminnasta joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Suullinen palaute käsitellään yksikössä välittömästi palautteenannon jälkeen. Palautteen voi jättää myös kirjallisena esimerkiksi suoraan lähijohtajaa lähestyen. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Asiakkailla saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja korjaamisessa niin, että saadut tulokset käydään yksikössä läpi, ja niiden pohjalta suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä. Jatkuva yhteistyö ja avoimuus asiakkaiden sekä omaisten välillä auttaa kehittämään toimintaa ja vastaamaan kulloiseenkin tarpeeseen.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman alusta.

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

Tulosalueen johdossa analysoidaan palautteita, muistutuksia, valvontaviranomaisten käsittelemistä asioista saatavia tietoja, potilasvahinkoasioita sekä sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksista saatavia tietoja. Tiedot käsitellään säännöllisesti ja tarvittaessa sovitaan koko palvelualueella koskevista kehittämistoimenpiteistä. Tarkoituksena on, että kaikki asiakaspalaute käsitellään asumispalveluiden lähijohtajan toimesta palveluyksiköissä, yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan tehtävistä kehittämistoimenpiteistä. Asiakaspalautetta ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnassa laatimalla palveluyksikkökohtaiset kehittämissuunnitelmat

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii ikäihmisten asiakasohjaus, jossa tehdään asiakkaiden palvelu- ja maksupäätökset. Asiakas on oikeutettu saamaan oikea-aikaista palvelua.

- Palveluihin ohjaututaan lautakunnan hyväksymien myöntämisperusteiden mukaisesti
- Paikkakoordinaattorit koordinoivat pitkäaikais- ja lyhytaikaissijoitukseen käytettäviä ympärivuorokautisen hoivan paikkoja



- Alueellinen palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin ja jos hän toteaa asiakkaalla olevan tarve lyhytaikais- tai pitkäaikaispaikalle ottaa alueellinen palveluohjaaja yhteyttä paikkakoordinaattoriin
- Paikkakoordinaattorit sijoittavat asiakkaat alueellisen palveluohjaajan palvelutarpeen arvioinnin perusteella paikan vapautuessa.
- Yksikön asiakaspaikkojen täyttöä seurataan yksikön lähijohtajan ja tulosaluejohdon toimesta

Ympärivuorokautista asumispalvelua järjestetään paljon apua, hoivaa ja valvontaa tarvitseville.

Ympärivuorokautisen asumispalvelun yksiköissä pitkäaikaisilla asiakkailla on oma huone tai asunto ja lisäksi yhteisiä tiloja. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

Vanhuspalvelulain mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa Rai-arviointivälineistöä 1.4.2023 alkaen. Rai-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin järjestelmä. Se on tarkoitettu iäkkäiden palveluiden tai kehitysvammappalveluiden asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Oma-valvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Yksiköissä toteutetaan oma-valvonnan lisäksi hyvinvointialueen valvontayksikön toimesta sisäistä valvontaa, jolla varmistetaan, että toiminta täyttää sisällöltään ja laadultaan vaatimukset.

Hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa itse järjestämiänsä ja ulkopuolelta ostamia palveluja sekä kaikkien yksityisen sosiaalihuollon palvelujentuottajien toimintaa alueella.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto sekä aluehallintovirastot valvovat asumispalvelujen järjestämistä valtakunnallisesti.

Yksikön toimintaa ohjaavat muun muassa vanhuspalvelulaki (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn 980/2012-Ajantasainen lainsäädäntö-FINLEX), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja...812/2000-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX sekä terveydenhuoltolaki (Terveydenhuoltolaki 1326/2010- Ajantasainen lainsäädäntö-FINLEX) sekä Sosiaalihuoltolaki (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-ajantasainen lainsäädäntö-FINLEX).

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Asiakkaan hoito ja palvelut suunnitellaan siten, että se tukee kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointia.

Mahdollistamme asiakkaamme oman hyvän elämän kotona tarjoamalla asiakkaan voimavaroihin perustuvia, yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia, suunnitelmallisia ja tavoitteellisia palveluja, sekä varmistamalla asiakkaan osallisuuden palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Voutilakeskus Uppsalankaaressa toimii moniammatillinen koulutettu tiimi, johon kuuluu sairaanhoitaja, lähihoitaja ja fysioterapeutteja. Lääkäripalvelut toteutetaan ostopalveluna avoterveydenhoidon puolelta: Kotihoidon ja hoitokotien lääkäripalvelut /OMAHAME. Terveyttä edistetään ja seurataan säännöllisillä vuosittain ja tarpeen mukaan tehtävillä lääkärintarkistuksilla ja erilaisilla mittauksilla, kuten laboratoriotutkimuksilla, verensokeriseurannalla, verenpaineen mittauksella ja painon seurannalla. Yksikön sairaanhoitajan vastuulla on asiakkaiden kokonaisvaltainen terveydentilan arviointi ja sairaudenhoito yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Hoitajat huomioivat päivittäin asiakkaiden yleistilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia. Edellä mainittuja asioita kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan päivittäisen kirjaamisen yhteydessä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti siten, että, asiakastietojärjestelmään jokainen asiakkaan kanssa asioiva, kirjaa kuvailevasti hoidon toteutusta peilaten asetettuihin tavoitteisiin. Asiakkaan/omaisen kanssa yhdessä tehdään väliarviointi 3kk:n välein ja päivitetään hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi puolivuositain. Tulosten avulla voidaan arvioida kattavasti asiakkaan toimintakykyä, terveyttä ja niissä tapahtuneita muutoksia, sekä asettaa uusia tavoitteita.

Psykososiaalisen tarpeen tyydyttämiseen vastataan ohjaajan osapäiväisellä ma-ke työpanoksella. Ohjaaja toteuttaa ryhmätoiminnan lisäksi, yksilötoimintaa unohtamatta, arjen elävöittämistä myös vuoteeseen hoidettaville asiakkaille. Toimintatuokioista informoidaan yksikön viikko-ohjelmassa, mikä on esillä yksikössä. Asiakkaat saavat vaikuttaa viikon ohjelmaan. Ohjaaja toimii tiimissä sosiokulttuurisen työn asiantuntijana ja on osa asiakasta hoitavaa moniammatillista tiimiä.

Palveluyksikön henkilöstö vastaa myös osaltaan asiakkaiden arjen elävöittämisestä. Arjen elävöittäminen tarkoittaa palveluyksikön henkilöstön, vapaaehtoisten, seurakunnan, kolmannen sektorin toimijoiden, alueen oppilaitosten sekä muiden toimijoiden asiakkaille järjestämää ohjelma- ja ulkoilutoimintaa.

Tapahtumiin osallistuminen kirjataan kunkin asiakkaan kohdalle Lifecare- potilastietojärjestelmään.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Ateriapalvelu hankitaan asumisyksikköön Palmia Oy:ltä. Palvelutuottaja noudattaa aterioiden valmistuksessa ikäihmisille suunnattuja Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia. Voutilakeskuksen keittiö on jakelukeittiö. Asumispalveluiden ateriapalvelut toteutetaan ikääntyneille laaditun ravitsemusoppaan suositusten mukaisesti. Tärkeimpänä tavoitteena on tunnistaa ravitsemustilan heikkeneminen ja reagoida siihen ravitsemushoidolla.

Mahdolliset erityisruokavaliot selvitetään asiakkaan tullessa yksikköön ja ne ilmoitetaan keittiölle.

Asiakkaille tarjotaan ruokailu 5 kertaa vuorokaudessa (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala). Lisäksi asiakkaille tarjotaan lisävälipaloja ruoka-aikojen välissä ympäri vuorokauden.

Uppsalankaaren keittiön jääkaappiin asiakkaan omainen voi halutessaan tuoda asiakkaalle tarjottavia omia välipaloja tai mieliruokaa.

Ruoka tulee Voutilakeskuksessa sijaitsevan Palmian Oy:n keittiöltä lämpökärryissä, josta henkilökunta jakaa asiakaskohtaiset ruoat. Suurin osa työntekijöistä on käynyt työnantajan aikanaan järjestämän ikäihmisten ravitsemuksen erityiskoulutuksen (Ger).

Asiakasruoan lämpötilaa seurataan ja dokumentoidaan säännöllisesti. Mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi keittiölle.

Ruoan esille laitossa pyritään kodinomaisuuteen ja huomioimaan juhlapyhät ja sunnuntait esimerkiksi kattaukseen panostamalla.

Asumispalveluissa huolehditaan, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia. Ateria-ajoissa joustetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Ravitsemusta voidaan tukea hoitohenkilöstön valmistamalla aamu-, ilt- ja välipaloilla.

Pääsääntöisesti asiakkaat ruokailevat voimavarojensa mukaan yksikön päiväsalissa. Vuoteessa oleville asiakkaille ruoka tarjotaan hoitajan toimesta varmistaen, että asiakkaalla on hyvä ruokailuasento.

Asiakkaita tuetaan ruokailemaan omatoimisesti heidän voimavarojensa huomioiden mahdollisia apuvälineitä hyödyntäen. Ruokailuajat, varsinkin aamupala tarjotaan asiakkaiden (uni) rytmin mukaisesti. Ruoka säilyy lämpökärryissä lämpimänä, jolloin yksilölliset tarpeet pystytään huomioimaan paremmin.

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

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

Asiakkaan ravitsemus- ja nestetasapainoa voidaan tarvittaessa seurata ruokapäiväkirjan tai nestelistan avulla. Asiakkaan ravitsemuksesta keskustellaan hoitoa ja palvelua suunniteltaessa ja mieliruoat sekä muut yksilölliset ruokailutottumukset sekä mahdollinen lisäravinteiden tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Havaitessaan asiakkaalla riskin vajaan ravitsemukseen henkilökunta tilaa keittiöltä asiakkaan tarvetta vastaavan ruokavaliota sekä tarvittaessa aloittaa lääkärin ohjeen mukaan asiakkaalle lisäravinteiden annon. Palvelun tuottajan kanssa järjestetään säännöllisesti puolivuositteittain ja tarvittaessa useamminkin yhteisiä palaveriteita muun muassa ruoan laadun ja toiminnan seuraamisesta. Lisäksi ateriapalvelun tuottaja järjestää asiakastytytävyysselvityksen kerran vuodessa.

Palveluyksikön tiimissä on ravitsemusvastaavat, jotka jakavat ravitsemukseen liittyviä tietoja ja ohjeita työyhteisössä.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisäätöinen 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: Ritva Meriluoto, Niko Näveri ja Elina Turunen

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.

Hoitotyössä toimitaan aseptiikan ohjeiden mukaisesti. Erityisesti huomioidaan käsihygieniä ja suojavaatetus, eritetahrojen puhdistus niihin tarkoitetuilla aineilla.

Moniresistenssibakteerien kohdalla toimitaan Kanta-Hämeen keskussairaalaan hygieniahoitajalta saatujen ohjeiden mukaisesti. Oma Hämeen Intrasta löytyvät ajan tasalla olevat ohjeet infektioiden torjuntaan, joita henkilökunta hyödyntää työssään. Yksikössä on myös hygieniakansio, johon on koottu yleisimpiä hygieniaohjeita. Hygieniakansion ajan tasalla pitämisestä huolehtivat hygieniayhdyshenkilöt.

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

Hoitoon liittyviä infektioita seurataan Uppsalankaassa arvioimalla asiakkaan vointia. Seurannan tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään (Lifecare). Jos infektio-oireita havaitaan (esimerkiksi kuume), lämpöä seurataan säännöllisesti ja tästä tiedotetaan vuoronvaihtoraportilla seuraavia vuoroja. Tarvittaessa mitataan tulehdusarvoa ja konsultoidaan lääkäreitä. Asiakaskohtaisen seurannan ohella kiinnitetään huomiota siihen, millä taajuudella epidemioita yksikössä esiintyy.

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 on laadittu siten, että se vastaa STM:n turvallinen lääkehoito opasta. Tulosalueen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: 10/2024

Asumispalveluiden lähijohtaja vastaa yksikkönsä lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä ja toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Sairaanhoidajalla on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta, lähihoitajat ja muu henkilöstö toteuttavat lääkehoitoa koulutuksensa ja lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asumispalveluiden päällikkö ja tulosaluejohtaja vastaavat siitä, että palvelualueella on lääkehoitosuunnitelma ja riittävät edellytykset toteuttaa lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa. Hyvinvointialueen farmaseutti koordinoi lääkehoitosuunnitelman laadintaa ja tekee yksiköissä lääkehoidon auditointikäyntejä, joilla tehdään kehittämis-, ohjaus- ja omavalvontatyötä.

Lääkehoidon osaamisen varmistamisessa on käytössä LOVE-verkkokoulutukset. Työntekijän LOVE-verkkotentit valvovat yksikön sairaanhoidajat. Tämän lisäksi työntekijä antaa tarvittavat näytöt osaamisestaan sairaanhoidajille. Lääkehoidon LOVE-todistus ja näytön vastaanottolomakkeet toimitetaan yksikön lähijohtajalle. Lähijohtaja toimittaa lääkeluvan nimetylle lääkärille hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi. Tämän jälkeen työntekijällä on lupa toteuttaa yksikössä lääkehoitoa. Lääkehoidon lupa uusitaan viiden vuoden välein.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan, että lääkehoitoluvat ovat voimassa, ja että ne päivitetään riittävän ajoissa. Lähijohtaja varmistaa työntekijöiden lääkehoitolupien voimassaolon. Työntekijöiden paperiset lääkeluvat säilytetään yksikön lähijohtajan toimesta. Lääkelupien seurannassa on käytössä myös lähijohtajan tekemä Exell-pohjainen lääkelupalistakoonti, johon on kerätty kaikki yksikön työntekijöiden lääkelupien päivämäärät ja seuraavat lääkelupien uusintapäivämäärät.

Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sisäisillä intra-sivuilla. Jokaisen uuden työntekijän alkuperähdytykseen kuuluu ohjeiden ja niiden sijainnin läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Ohjeita läpikäydään säännöllisesti myös tiimipalaverissa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisessä toiminnassa, ja poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että jokaisessa työvuorossa on ammattikoulutetut ja lääkeluvalliset hoitajat.

Etä- ja digipalvelut ja tietojärjestelmät

Etä- ja digipalvelut

Uppsalankaassa on käytössä Pihlajalinnan etälääkäripalvelut päivystysluontoisesti.

Tietojärjestelmät

Palveluyskikössä käytetään vain sellaisia asiakastietolain tarkoittamia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Tietojärjestelmien käyttöönottoa edeltää pääsääntöisesti käyttöönottokoulutus. Uuden työntekijän on mahdollista oppia tietojärjestelmien käyttö koulutustallenteiden ja yksikön perehdytyksen avulla.

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä on käytössä ainoastaan vaatimusten mukaisia CE-merkittyjä lääkinällisiä laitteita. Lääkinällisissä laitteissa käytetään vain valmistajan laatimia tai hyväksymiä käyttöohjeita. Käyttöpaikan soveltuvuus laitteen turvalliseen käyttöön varmistetaan aina laitevalmistajan ja lain edellyttämillä tavoilla. Laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Käytössä olevien ja edelleen luovutettujen laitteiden turvallisuudesta huolehditaan seurantajärjestelmälle asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Yksikössä on nimettyä laitevastaava. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvästä osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa.

Laitteiden turvallisuudesta vastaa yksikön lähijohtaja. Kaikilla työntekijöillä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa ja poistaa käytöstä vioittunut tai rikkiäinen laite.

Osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa. Lääkinällisten laitteiden osaaminen varmistetaan perehdytyksen ja koulutuksen avulla. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan

Liikkumisen apuvälineet hankitaan asiakaskohtaisesti apuvälinelainaamosta. Fysioterapeutti ohjaa tarvittaessa hoitajia apuvälineiden käytössä. Työntekijät ohjaavat apuvälineiden käytön asiakkaille. Apuvälinelainaamon apuvälineiden huolto kuuluu apuvälinelainaamolle. Epäkuntoiset apuvälineet palautetaan apuvälinelainaamoon ja sieltä saadaan korvaava apuväline tilalle.

Asiakkaalla voi olla käytössään oma apuväline, palveluyskikön apuväline, terveyspalveluiden apuvälinelainaamon apuväline tai Kanta-Hämeen keskussairaalan apuvälinekeskuksen apuväline.

Apuvälineen peruspuhdistus hoidetaan palveluyskikössä, varsinaisen huollon järjestämisestä vastaa apuvälineen omistaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus reagoida, jos havaitsee riskin apuvälineen käytössä tai sen toimintakunnossa.

Nostolaitteiden ja sänkyjen vuosittainen määräaikaishuolto toteutetaan Lojer Oy:n toimesta. Kuulolaitteet lähetetään tarvittaessa Kanta-Hämeen keskussairaalan kuulokeskukseen. Kuulokojeen käytöstä henkilökunnan on mahdollista konsultoida kuuluhuollon toimipistettä tai terveysaseman vastaanoton hoitajaa.

Lääkinälliset laitteet on rekisteröity Effector- sovellukseen. Lääkinällisten laitteiden huollot ja poistot tehdään Effector-laitehuollon kautta.

Voutilakeskus Uppsalankaaren hankinnoista vastaa yksikön lähijohtaja.

Deko (huuhdeltu- ja desinfiointikone) huolletaan kerran vuodessa. Dekon viikoittainen koneen tarkistus ja puhdistus toteutetaan henkilökunnan toimesta.

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

Yksikön laitevastaavien nimi ja yhteystiedot: Fysioterapeutti Joonas Järvinen ja Fysioterapeutti Taina

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.

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.

Paikkakoordinaattorit asiakasohjauksessa

Paikkakoordinaattorit koordinoivat pitkäaikais- ja lyhytaikaissijoitukseen käytettäviä ympärivuorokautisen hoivan paikkoja. Tieto yksikössä vapautuneesta pitkäaikaisesta asiakaspaikasta annetaan

asiakasohjaukseen heti paikan vapauduttua SPM (PYP)-ohjelmassa sairaanhoitajan toimesta. Paikkakoordinaattorien kanssa tehdään yhteistyötä myös sähköpostitse, Lifecare potilastietojärjestelmän kautta tai puhelimitse. Myös lyhytaikaispaikkojen varaukset ja säännöllisten lyhytaikaisasiakkaiden jaksosuunnittelu toteutuu SPM (LYP)-ohjelmassa.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos

Palveluyksiköillä on yksikkökohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat (PelSu) sekä poistumisturvallisuusselvitykset. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät palotarkastukset vuosittain. Korjaus- ja toimenpidekehoituksiin reagoidaan välittömästi ja annetaan kirjallinen vastine palo- ja pelastusviranomaisen määrittelemässä aikataulussa. Pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumiset, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelman mukaisesti turvallisuuskävelyn aikana. Palo- ja pelastusasioita käsitellään säännöllisesti palveluyksikön kokouksissa.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos ohjeistaa ja hyväksyy yksiköiden palo- ja pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitykset, sekä suorittaa lakisääteiset palotarkastukset palveluyksiköihin. Kanta-Hämeen pelastuslaitos tarjoaa alueellisesti koulutusta henkilöstölle ja on osa Hämeenlinnan kaupungin valmiussuunnittelutyöryhmää, joka ohjeistaa yksiköitä valmiustilanteita varten. - Ikäihmisten palveluiden tulosalueen henkilöstöä koskee pelastuslain (379/2011 42§) mukainen yhteistoimintavelvoite, jonka perusteella tehdään tarvittaessa ilmoitus asunnon tai asiakkaan toiminnan aiheuttamasta palo- tai onnettomuusvaarasta - Lomake voidaan toimittaa sähköisesti osoitteeseen kanta-hame@pelastuslaitos.fi tai postitse osoitteeseen Hämeenlinnan paloasema, Kotalantie 1 b, 13210 Hämeenlinna

Fimlab Laboratoriot Oy

Tuottaa laboratoriopalveluita hyvinvointialueella. Yhteistyö koostuu verinäytteiden analysoinnista ja ohjeistuksesta. Ohjeistukset ovat luettavissa sähköisessä muodossa Fimlabin sivulta. Myös puhelinneuvontaa on tarvittaessa saatavilla.

Ruokapalvelu Palmia Oy

Palmia Oy vastaa asiakkaiden ruokahuollosta. Yhdessä tekemisen perustana on jatkuva vuorovaikutus, kehittäminen ja reagointi nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Yhteiset säännölliset palaverit, ruoan laadun ja lämpötilojen seuranta takaavat asiakkaiden tarpeisiin vastaavan ruokahuollon toteuttamisen. Palmia toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyt.

Siivouspalvelut Palmia Oy

Asiakkaiden huoneiden ja yleisten tilojen siisteydestä vastaamisen tavoitteena on muun muassa turvallinen ympäristö. Säännölliset tarkastuskäynnit yksikössä siivouspalveluiden esihenkilöiden ja lähijohtajan kanssa auttavat ylläpitämään ja kehittämään siivouksen tasoa. Palautejärjestelmä toimii kehittämisen välineenä.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava:

Tiimivastaavasairaanhoitajat Ritva Meriluoto ja Elina Turunen. Sairaanhoitajat Liisa Tahvanainen, Natalja Fagerlund ja Minna Hakamäki. Arviota tehdään yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Asiakkaan kokonaishoidosta vastaa lääkäri.

Sairaanhoitaja arvioi ja seuraa terveyden- ja sairaanhoidon riittävyttä ja tarvittaessa konsultoi muita asiantuntijoita, kuten esimerkiksi lääkäriä, avannehoitajaa, haavahoitajaa, diabeteshoitajaa tms.

Asiakkaiden suunhoito, kiireetön / kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus

Yksikön käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on päällikkö-, työntekijä-, lähijohtajien edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin esim. asumispalveluiden tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta yksikön tiimikokoukseen käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi tiimipalaverimuistion tai erillisen toiminta-/työohjeen kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden voinnin seuranta on jatkuvaa ja vointia kirjataan kuvailevasti sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa kirjaukset voinnista saatetaan puhelimitse tai viestinä lääkärin konsultaatioon tai otetaan esille palveluyksikön lääkärinkierrolla. Yksikön asiakkaille tehdään vuosikontrolleja yksilöllisen tarpeen mukaan.

Vuosikontrolleja ja laaja-alaisia arviointeja varten on käytössä viralliset kaavakkeet. Kaavakkeisiin kerätään omahoitajan ja/tai sairaanhoitajan toimesta perustietoja sekä mittaus- ja testituloksia. Taustatietojen pohjalta lääkäri suorittaa tutkimuksen ja kirjoittavaa lausunnon yleislääketieteen lehdelle. RAI-arviointeja tehdään asiakkaalle ½-vuositain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla. Lääkärit näkevät asiakkaan RAI-arviointien tulokset Lifecaren asiakastietojärjestelmästä.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Palveluiden hankinnoissa noudatetaan hankintalakia ja tilaajavastuulakia sekä Oma Hämeen hankintaohjetta. Suunnitelmissa huomioidaan, että palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia. Palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelmat.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Tiimivastaavasairaanhoitaja	2
Sairaanhoitaja	3
Lähihoitaja	34
Fysioterapeutti	2
Hoiva-avustaja	2
Ohjaaja	1

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilökuntaa on ympärivuorokautisesti.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon laissa määritelty henkilöstömitoitus 0,65 ja henkilöstörakenne.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstömäärä ja turvataan osaaminen kaikissa

työvuoroissa. Käytössä on kiertopohjaan perustuva työvuorosuunnittelu Titania

työvuorosuunnitteluohjelmassa. Yksikön kaksi tiiminvetäjää yhteistyössä lähijohtajan kanssa varmistavat miehityksen toteutumisen. Kaikki poissaolot pyritään sijaistamaan, jotta lakisääteinen mitoitus täyttyy.

Sijaisten käytössä huomioidaan ympärivuorokautisessa asumispalveluissa: - Henkilöstömitoituksen riittävyys ja asiakkaiden palvelutarve. - Palveluyksiköiden mitoitusta määrittelee kesäkuussa 2020 voimaan tullut lainsäädäntö.

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 esimerkiksi lääkehoidon osaaminen ja kielitaito varmistamisesta ennen työsuhteen sopimista.

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 varmistaminenPerehdytys

Palveluyksiköissä perehdytys toteutetaan ikäihmisten palveluiden tulosalueen kirjallisen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytysohjelman lisäksi on mahdollisuus osallistua Oma Hämeen perehdytystilaisuuksiin.

Perehdyttäminen kuuluu koko henkilökunnalle ja perehdyttämisprosessista on vastuussa henkilökunnan lisäksi yksikön lähijohtaja. Uudelle työntekijälle on nimetty niin perehdyttäjät/perehdyttäjät, jotka toimivat uuden työntekijän mentorina. Perehdytyksellä itsellään on myös vastuu huolehtia siitä, että hän saa työssä tarvitsemansa perehdytyksen sekä Intran että käytännön perehdytyksen kautta. Jokainen työntekijä perehdytyksen tietosuoja-asioihin verkkokoulutuksen ja kokeen kautta.

Opiskelijoille on nimetty harjoittelujaksolle yksi tai kaksi ohjaajaa, joilla on päävastuu perehdytyksestä. Opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen.

Osaamisen varmistaminen

Onnistumiskeskustelua pyritään järjestämään kerran vuodessa työntekijän ja lähijohtajan kesken. Onnistumiskeskustelut dokumentoidaan, jotta sovittuihin asioihin voidaan palata jo ennen seuraavaa onnistumiskeskustelua. Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan arjessa sekä onnistumiskeskusteluissa lähijohtajan toimesta kannustaen työntekijää kohti tavoitteita. Mikäli käytännön arjessa havaitaan, että työntekijän ammattitaidossa tai soveltuvuudessa on kehittämistarpeita, lähijohtaja ottaa asian työntekijän ja tarvittaessa tiimin kanssa keskusteluun.

Täydennyskoulutukset

Yksikön henkilöstölle laaditaan koulutussuunnitelma vuosittain. Henkilöstö voi ilmoittautua koulutukseen työvuorosuunnitelman mukaisesti ja antaa palautetta koulutuksista sekä esittää koulutustoiveita. Henkilöstö voi osallistua täydennyskoulutuksiin joko täysin vapaasti tai osaan kohdennetusti. Osa perustason koulutuksista on velvoittavia, jolloin yksikön lähijohtaja ohjaa/valvoo, että kaikki osallistuvat sovitulla aikataululla (muun muassa lääkehoito, tietoturva, RAI-osaaminen).

Oman palvelualueen koulutuskalenterin ulkopuolelle jäävistä alueellisista tai muista koulutuksista keskustellaan oman lähijohtajan kanssa. Lähijohtajan vastuulla on seurata henkilöstöhallinnon järjestelmästä, että palveluyksikössä työntekijöiden täydennyskoulutusvelvoite täyttyy.

Asiakas- ja potilasturvallisuusosaamisen varmistamiseksi ja lisäämiseksi Oma Häme mahdollistaa henkilöstölleen pääsyn erilaisiin verkko-oppimislustoihin. Näillä alustoilla suoritetaan myös kaikille pakolliset kurssit. Yksikkö sisällyttää osaamista tukeviin ammattilaisten ja lähijohdon välisiin keskusteluihin suunnitelman turvallisuusosaamisen täydennyskoulutuksesta.

Oma Hämeellä on yhteinen malli asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksista, ja yksikkö noudattaa näitä koulutuksia. Koulutukset ovat:

- Hoitohenkilöstö: Potilasturvallisuutta taidolla, ISBAR, potilaan tunnistaminen (potilasturvaportti -verkko-oppimisalusta. Koostuu lyhyistä osioista, jotka voi suorittaa myös erikseen.)
- Asiakashoidossa avustavat työntekijät: Potilasturvallisuutta taidolla-tukitoiminnot (Potilasturvaportti)
- Lääkinnällisiä laitteita käyttävät ja huoltavat: Laiteturvallisuus
- Lääkehoitoa toteuttavat: Lääkehoidon osaamisen varmistaminen LOVE (erillinen ohjeistus)

Turvallisuuskoulutukset

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa -kurssit.

Lähijohtaja ja tiimivastaava sairaanhoitaja huolehtivat, että koko henkilöstö osallistuu yleisiin turvallisuuskoulutuksiin, kuten alkusammutus- ja poistumisharjoituksiin sekä ensiapukoulutuksiin.

Koulutukset löytyvät koulutuskalenterista.

Opiskelijat harjoittelussa ja työsuhteessa

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

Ohjaajat pääsääntöisesti ohjaavat opiskelijoita ja opiskelijat kulkevat ohjaajiensa mukana työtehtävissä.

Myös muut hoitohenkilökuntaan kuuluvat ovat velvollisia ohjaamaan opiskelijoita työvuorojensa aikana.

Opiskelijoiden valmiutta seurataan työharjoitteluiden ajan ja he saavat apua ja tukea työvuorojensa ajan.

Ensimmäisien päivien aikana opiskelijat veloitetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma ja palo- ja pelastussuunnitelma. He myös osallistuvat valvottuna lääkehoitoon ohjaajiensa kanssa.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

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

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

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

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

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

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

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Voutilakeskuksen asuintalo on rakennettu vuonna 2006. Asiakashuoneiden neliömäärät ovat 32,5–33,5 neliötä.

Voutilakeskus Uppsalankaassa on yhteensä 52 asiakaspaikkaa jaettuna neljään pienyksikköön, kuhunkin 13 asiakaspaikkaa. Pienyksiköistä yksi tarjoaa pitkäaikaishoivaa, 3 pienyksikköä tarjoaa lyhytaikaishoivaa. Pienkodeissa on pääsääntöisesti yhden (36 kpl) ja osa kahden henkilön huoneita (8kpl). Lisäksi asiakkaiden käytettävissä on erilaisia yhteisiä tiloja, kuten: ruokailu- ja oleskelutilat, sauna- ja suihkutilat, liikunta- ja harrastetilat, pyykkihuoltotilat sekä piha-alueet.

Tilat ja rakennus ovat esteettömät ja liikuntarajoitteisille henkilöille suunniteltu.

Asiakkaan asunto/huone on hänen kotinsa, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan.

Pitkäaikaiset asiakkaat asuvat asunnoissaan vuokralla. Vuokrasopimus asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa tehdään Retta isännöintitoimisto Hämeenlinna vastuuhenkilön kanssa.

Lyhytaikaishoivan yksiköissä huoneet ovat kalustettu valmiiksi, asiakas tuo jaksolle tullessaan henkilökohtaiset tavarat ja huone on hänellä käytössä kyseisen jakson ajan.

Henkilöstölle on varattu omat työ- ja sosiaalitilat.

Tilat mahdollistavat yhdessä olemisen, oleskelutiloihin mahtuu oleskelemaan ryhmässä ja myös katetut terassit ja parvekkeet ovat riittävän suuria. Omaisella on mahdollisuus tarvittaessa lyhytaikaiseen yöpymiseen joko pitkäaikaisen asiakkaan itse järjestämällä varavuoteella tai yksikön omalla varavuoteella esimerkiksi saattohoitotilanteissa.

Kaikissa asunnoissa on inva-mitoitetut WC-suihkutilat. Huoneiden kalustukseen kuuluu sänky, patja ja yöpöytä. Pitkäaikaisen asiakkaan muuttaessa on toivottavaa, että asiakas sisustaa oman kotinsa omilla huonekaluilla, tavaroilla ja esineillä. Vierailuaikoja ei ole erikseen määritelty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin – poikkeustilanteissa (mm. koronapandemia) laaditaan tarvittaessa erilliset vierailuohjeet, jossa huomioidaan asiakas- ja terveysturvallisuus. Epidemian aikana asiakkaat asuvat ja heitä hoidetaan omassa kodissaan, eli omassa huoneessaan mihin järjestetään tilanteen vaatimat eristystoimet- ja suojaimet. Pariskunnalla on mahdollisuus asua yhdessä samassa kahden hengen huoneessa niin halutessaan.

Yksikön toimitilat ja asiakashuoneet soveltuvat hyvin ympärivuorokautisen asumispalvelun käyttöön.

Voutilakeskuksen ympäristö suo mahdollisuuden asiakkaiden ja omaisten kanssa järjestettäviin arjen elävöittämisen toimintoihin asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi.

Palmia Oy huolehtii Voutilakeskuksen tilojen siisteydestä ja kiinteistönhoidosta Coor Service Management Oy. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on omalta osaltaan vastuussa tilojen siisteyden ja turvallisuuden säilymisestä sekä mahdollisten puutteiden ilmoittamisesta siitä vastaavalle taholle

Teknologiset ratkaisut

Voutilakeskus Uppsalankaassa hoitajakutsujärjestelmän toimittajana on Vivago.

Turvahälytysjärjestelmään kuuluu hoitajakutsupainikkeiden lisäksi erilaisia liikettä tunnistavia hälyttäimiä, kuten sänky-, lattia-, ja ovihälyttäimiä sekä henkilöstön turvahälyttäimiä. Vivagossa on mahdollista seurata

myös asiakkaan aktiivisuutta sekä unta. Laitteiden toimivuudessa havaituista epäkohdista ilmoitetaan viivytystä Vivago-tukeen, sekä palveluyksikön johtajalle.

Voutilakeskuksessa on käytössä yleisissä tiloissa kameravalvontajärjestelmä. Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on suojella omaisuutta, ehkäistä rikoksia ja auttaa jo tapahtuneiden rikosten selvittämisessä. Järjestelmällä on tarkoitus varmistaa ja lisätä henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste.

Talossa on koneellinen ilmastointi, jonka toimivuudesta vastaa Hämeenlinnan Kaupungin tilapalvelu/kiinteistöhuolto Coor Service Management Oy. Kiinteistössä on automaattinen sammutusjärjestelmä. Kiinteistön paloilmoitinjärjestelmästä menee hälytys suoraan pelastuslaitokselle ja palvelukeskuksen pelastussuunnitelmassa on toimintaohje palohälytystä koskien. Toimintaohjeet on käyty yksikössä läpi ja niitä harjoitellaan poistumisharjoitusten yhteydessä. Paloilmoitinjärjestelmän testauksista huolehditaan säännöllisesti kerran kuussa.

Voutilakeskuksessa on sähköinen ovien kulunseurantajärjestelmä käytössä.

Käytön ohjaamisesta ja toiminnan varmistamisesta vastaava henkilö: Vivago pääkäyttäjät pienkodeissa huolehtivat järjestelmän toimivuudesta yhdessä Vivago tuen kanssa.

Siivous ja puhtaanapito

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

Asumispalveluissa siivous ja pyykkihuolto ostetaan pääsääntöisesti, mutta jonkin verran siivoukseen ja pyykkihuoltoon osallistuu myös henkilöstö. Asumisyksiköissä on avustavaa henkilöstöä ajoittain.

Siivouspalvelut on järjestetty ostopalveluna Palmia Oy:ltä ja ne sisältyvät pitkäaikaisen asiakkaan tukipalvelupakettiin. Palmia Oy vastaa sekä asiakashuoneiden että yksikön yleisten tilojen siivouksesta. Tilat siivotaan päivittäin. Yksikön pyykkihuolto on järjestetty ostopalveluna Hämeen tekstiilihuollolta. Yksikön matot ja työvaatteet on vuokrattu Lindström Oy:ltä, joka huolehtii niiden puhtaana pidosta.

Palveluntuottajien kanssa pidetään laatupalaverit säännöllisesti. Siivouspuolen kanssa tehdään laatukävely erikseen sopien. Palvelunostaja valvoo, että palvelu tuotetaan palvelukuvauksen mukaisesti. Reklamoinnit mahdollista kehittämiskohteista.

Oman henkilöstön perehdytyksessä käydään läpi, miten yksikössä pyykkihuolto on järjestetty ja toteutettu. Myös pyykkihuoneen, aineiden ja pyykkisäkkien sijainti käydään läpi. Kokenut hoitaja perehdyttää uuden työntekijän/sijaisen. Perehdytyksessä käydään läpi mm. eritahrojen oikeaoppinen siistiminen ja mistä löytyvät välineet tähän. OmaHämeen intrassa on myös ohjeet henkilöstölle hygieniaan liittyen ja nämä kuuluvat perehdytykseen.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojat

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakkaiden 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. Päivittäiskirjaukset tehdään asiakkaan hoitosuunnitelman mukaisesti Lifecaren hoitokertomukseen. Kirjaamisen sisällöistä on ohjeet ja kirjaaminen kuuluu osaksi perehdytystä. Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn, sekä kirjaamiseen ja ohjeisiin. Lisäksi asiakastietojärjestelmien turvallisuutta seurataan säännöllisesti tarkastamalla lokitiedot.

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

Kirjaamiseen on laadittu erilaisia ohjeita, mitä kirjataan ja mihin. Ohjeet löytyvät henkilöstön sisäisiltä internetsivuilta sekä Lifecaren sisältä. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä Henkilöstö noudattaa tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä.

Tietoturva ja tietosuoja

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

Etätyötä tekeville on koulutettu tietoturva. Etätyötä tekevillä on käytössään laitteet, jotka ovat turvallisia käyttää ja toimivat Oma Hämeen verkossa.

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 salassapitositoumuksen. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

- Laadimme henkilöstön kanssa yhteiset pelisäännöt
- Perehdytyksen ja tehtäväkuvien selkiyttäminen henkilöstölle
- Palo- ja pelastuskoulutuksen järjestäminen yksikössä/henkilökunnalle

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Hämeenlinnassa 1.11.2024

Allekirjoitus: Sanna Mero