



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Mielenterveys- ja päihdepalvelut,
Asumis- ja kuntoutuspalvelut

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 5.11.2024

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	6
6	Palvelun sisältö.....	8
7	Henkilöstö	9
8	Toimitilat.....	11
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	11
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	12

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307–8</p>
<p>Tulosalue Mielenterveys- ja päihdepalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Asumis- ja kuntoutuspalvelut</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Sosiaalityö Sosiaaliohjaus</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Parantolankatu 6, 13530 Hämeenlinna</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa Puhelin 040 330 6619 Sähköposti tanja.kannonmaa(at)omahame.fi</p>
<p>Palveluyksikön muut vastuuhenkilöt ja yhteystiedot</p> <p>Omavalvontasuunnitelman laadinnan, toteuttamisen seurannan, päivittämisen ja julkaisemisen vastuuhenkilö tai henkilöt: palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niihin liittyvistä suunnitelmista vastaava henkilö: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Palveluyksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittujen suunnitelmien ja ohjeiden vastuuhenkilö: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman laatimisen vastuuhenkilö: Ei lääkehoitoa</p> <p>Lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen ja seurannan sekä lääkehoidon asianmukaisuuden varmistamisen vastuuhenkilö: Ei lääkehoitoa</p> <p>Sosiaalihuollon palveluasumisen rajatun lääkevaraston vastuuhenkilö: Ei lääkehoitoa</p> <p>Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Tietoturvaohjeistuksen toteuttamisen vastuuhenkilö: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Palveluyksikköä koskevien muistutusten käsittelijä: Palvelualuepäällikkö Tanja Kannonmaa</p> <p>Sosiaaliasiovastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon 040 629 6190.</p>

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

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

Ostopalveluna, alihankintana tai palvelusetelillä tuotetut palvelut

Ostopalveluna tuotettavat palvelut

Tilapäinen asuminen ShL (1301/2014, 790/2022) 21 §
 Tuettu asuminen ShL (1301/2014, 790/2022) 21 a §
 Yhteisöllinen asuminen ShL (1301/2014, 790/2022) 21 b §
 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ShL (1301/2014, 790/2022) 21 c §
 Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ShL (710/1982) 27 d §
 Vammaisten henkilöiden työtoiminta ShL (710/1982) 27 e §

Ei alihankintana tuotettuja palveluja.

Ei palvelusetelillä tuotettuja palveluja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toimeenpano ja seuranta

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

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

Suunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Suunnitelman toimeenpano ja seuranta

Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Julkisuus

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

3 Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja johtaminen

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Palvelut: sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

Palvelualue tuottaa yli 18-vuotiaiden Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaiden mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumis- ja kuntoutuspalvelut pl. laitospuolisen sosiaalisen kuntoutuksen arviointi ja päätöksenteko sekä päiväkeskustoiminta.

Toiminta perustuu sosiaalihuoltolain 24 §:n mukaiseen mielenterveystyöhön sekä 25 §:n mukaiseen päihde- ja riippuvuustyöhön.

Sosiaalihuoltolain mukaisten asumis- ja kuntoutuspalvelujen tarve syntyy, kun muut yleiset sosiaalipalvelut ovat sopimattomia, mahdottomia tai riittämättömiä poistamaan tai edes vähentämään sosiaalihuollon tuen tarvetta.

Palvelualueen sosiaalityöntekijöiden/ palveluohjaajien työtehtäviin kuuluu palvelutarpeen arviointia, omatyöntekijöinä/ työparina toimiminen, päätöksenteko ja seuranta palvelualueen vastuulla olevista sosiaalipalveluista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

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

Asiakaslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

1.) Yhdenvertaisuus: Asiakkaat ja työntekijät ovat yhdenvertaisia.

2.) Asiakaslähtöisyys: Asiakkaan mielipide huomioidaan häntä koskevissa asioissa ja kunnioitamme asiakkaan mielipidettä. Palveluja kehitetään asiakkaiden tarpeista. Asumispalveluyksikköjen asiakkaille tehdään vuosittain asiakastytyväisyyskysely.

3.) Vaikuttavuus: Asumis- ja kuntoutuspalvelujen palvelualueella otetaan käyttöön vaikuttavia ajattelu- ja työtapoja sekä mittareita. Yksikön toiminnan johtamisen tukena hyödynnetään tiedolla johtamista.

4.) Rohkeus: Asumis- ja kuntoutuspalvelujen yksikkö on perustettu 1.1.2023. Palvelualue on alati muuttuva ja kehittyvä yksikkö, jota kehitetään asiakkaiden, henkilöstön ja hyvinvointialueen tarpeet huomioiden.

Johtamisjärjestelmä

Palveluyksikkö johtaa Asumis- ja kuntoutuspalvelujen palvelualueen palvelualuepäällikkö. Palvelualuepäällikkö vastaa päivittäisen asiakastyön johtamisesta.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys

- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- HaiPro ja Spro-toimintaohje

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
Ihmissuhdekuormitus	vähäinen	Työyhteisön tuki, koulutus
Kiire	vähäinen	Riittävät henkilöstövoimavarat
Etenemismahdollisuuksien puute	merkityksetön	Oma Hämeen urapolku ja työtehtävien monipuolistaminen
Työnopastus ja perehdyttäminen	merkityksetön	Perehdyttämisen kehittäminen ja käytäntöjen täsmentäminen
Väkivallan uhka	merkityksetön	Yksintyöskentelyn käytäntöjen kehittäminen ja toimintatapojen täsmentäminen

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 terveystieteiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistakaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

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 tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea Laitteen valmistaja, valtuutettu edustaja, maahantuoja tai jakelija
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle tai muulle taholle (tarvittaessa)
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Intranet / väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

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

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapauskohtaisesti ja välittömästi ilmoituksen saavuttua. Ilmoitukset käsitellään palvelualuepäällikön toimesta.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan HaiPro järjestelmään. Sovituista muutoksista tai muista korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan henkilöstölle viikoittain kokoontuvissa tiimeissä, sekä muissa tarpeellisissa tiedotuskanavissa.

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 seurauus, otetaan heti käsittelyyn.

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

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

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

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa asiakkaan tilanteesta tehdään palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Arvioinnin seurauksena asiakkaalle laaditaan sosiaalihuollon asiakassuunnitelma, jossa hänelle nimetään omatyöntekijä. Suunnitelman seuraamisesta sekä sen mukaisten toimenpiteiden (palveluiden) toteuttamisesta vastaa asiakkaalle nimetty omatyöntekijä.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu kuuluu Asumis- ja kuntoutuspalvelujen arvoihin.

Asiakas voi olla yhteydessä yksikön lähijohtajaan, mikäli kokee tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi.

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa on käytössä muistutus ja kantelumenetelmät. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus pyytää oikaisua saamaansa päätökseen. Oikaisupyynnöt käsitellään hyvinvointialueen yksilöasioiden jaostossa.

Epäasiallisesta kohtelusta tehdään ilmoitus lähijohtajalle, joka käsittelee asian tarvittavien henkilöiden kanssa. Muistutusmenettelystä laaditaan kirjallinen vastine. Muistutusmenettelyn ollessa asiakkaan näkökulmasta riittämätön, ohjataan häntä tekemään kantelu valvontaviranomaiselle. Mikäli asiakas ei ole kykeneväinen tuomaan esille epäasiallista kohtelua, hän voi halutessaan ottaa asian käsittelyyn mukaan valitsemansa tukihenkilön.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Asiakas päättää itse mitä palveluita hän sosiaalipalveluista ottaa vastaan. Asiakkaan näkemys ja toiveet huomioidaan ja hänelle kerrotaan palveluiden eri vaihtoehtoista

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

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

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa palvelutarpeen arviointi tehdään aina yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työskentelyyn kutsutaan asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta saa antaa Oma Hämeen verkkosivuilla olevan asiakaspalautelomakkeen kautta. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman alusta.

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

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

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

Muistutukset, kantelu – ja muut valvontapäätökset huomioidaan yksikön kehittämistyössä.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Asumis- ja kuntoutuspalveluihin voi ohjautua Asumis- ja kuntoutuspalvelujen asiakasohjauksen kautta. Ohjausta ja neuvontaa toteutetaan puhelimitse. Palveluihin voi hakeutua myös sähköpostitse sekä sähköisen e-lomake ilmoituksen kautta.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa tehdään suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä. Asiakkaille annetaan ohjausta- ja neuvontaa, sosiaalityötä, sosiaali-ohjausta. Asiakkaille tarjotaan monipuolisia asumis- ja kuntoutuspalveluja. Asiakkaita tuetaan itsenäiseen asumiseen ja arkeen järjestämällä tarvittavia asumispalveluja. Mahdollistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Tämä kohta ei koske Asumis- ja kuntoutuspalvelujen toimintaa.

Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Lääkehoito

Tämä kohta ei koske Asumis- ja kuntoutuspalveluja.

Etä- ja digipalvelut ja tietojärjestelmät

Etä- ja digipalvelut

Asumis- ja kuntoutuspalveluissa ohjausta- neuvontaa toteutetaan pääasiallisesti puhelimitse, muutoin asioita voidaan käsitellä sähköpostin pl. salassa pidettävä asiakastieto. Asumis- ja kuntoutuspalveluihin hakeudutaan puhelin- ja sähköpostiasiointin lisäksi Oma Hämeen verkkosivuilla olevan e-lomakkeen kautta. Asumis- ja kuntoutuspalveluissa on käytössä vahvaan tunnistautumiseen perustuva e-videovastaanotto.

Mahdollisten etä- ja digipalveluiden vaarannuttua asiakkailla on mahdollisuus kirjalliseen asiointiin, johon henkilöstä on perehdytetty.

Etä- ja digipalveluja käyttävää asiakasta pyritään ohjaamaan palveluiden käyttöön riittävällä tiedottamisella, ohjauksella ja neuvonnalla. Etä- ja digipalveluja käyttävien palautteita seurataan säännöllisin väliajoin ja tietoa hyödynnetään toimintojen kehittämistyössä.

Tietojärjestelmät

Palveluyksikössä käytetään vain sellaisia asiakastietolain tarkoittamia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Lääkinnälliset laitteet

Tämä kohta ei koske Asumis- ja kuntoutuspalveluja.

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Monialaista yhteistyötä tehdään asumis- ja kuntoutuspalvelujen palvelualueella Oma Hämeen sisällä eri tulos- ja palvelualueiden kanssa esim. ikääntyneiden palvelut, sosiaalipalvelut, vammaispalvelut sekä terveydenhuollon esim. MPY:t ja esh psykiatrian kanssa. Lisäksi monialaista yhteistyötä tehdään eri yhteistyötahojen kanssa esim. palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Tämä kohta ei koske Asumis- ja kuntoutuspalveluja.

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Palvelualuepäällikkö	1
Sosiaalityöntekijä	4
Palveluohjaaja	7

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan määräajoin. Riittävyyttä seurataan suhteessa työmäärään, päätöksiin sekä välitystyyliin määrään. Mikäli henkilöstöä katsotaan olevan riittämätön määrä, tarkastellaan työskentelyä sekä tarvittaessa kartoitetaan mahdollisia sijaisjärjestelyjä.

Rekrytointi

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

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

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

Perehdytys ja osaamisen kehittäminen ja varmistaminen

Perehdytys

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja perehdytys toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti

Osaamisen varmistaminen

Onnistumiskeskustelu järjestetään 1 kertaa vuodessa. Mahdollisia tavoitteita käydään työntekijöiden kanssa läpi kahdenkeskisissä keskusteluissa onnistumiskeskustelujen välissä, mikäli katsotaan tarpeelliseksi.

Täydennyskoulutukset

Työntekijät osallistuvat sekä velvoittaviin täydennyskoulutuksiin sekä vapaaehtoiisiin täydennyskoulutuksiin. Täydennyskoulutusta toteutetaan koulutusohjeen mukaisesti. Koulutuksista sovitaan yhteistyössä lähijohtajan kanssa. Koulutusseuranta toteutuu hr-järjestelmän kautta.

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.

Alkusammutuskoulutus- sekä turvallisuuskoulutukset kuuluvat työntekijää velvoittaviin koulutuksiin. Tiedottamisesta huolehditaan lähijohtajien toimesta ja osallistumista seurataan hr-järjestelmän kautta.

Asiakasturvallisuuteen liittyvästä informaatiosta vastataan yksikön lähijohtajan toimesta.

Opiskelijat harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijalle nimetään käytännön harjoittelujakson ajalle ohjaaja, joka huolehtii opiskelijan perehdytyksestä sekä ohjauksesta harjoittelun ajan.

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 lakisäätöisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden

terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

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

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Yksikkö palvelee koko hyvinvointialuetta.

Toimistotila, jossa ei ole asiakasvastaanottoa sijaitsevat Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Työskentelyä toteutetaan hybridimallina.

Toimistotilat soveltuvat käyttötarkoituksiinsa. Tilojen terveellisyys ja turvallisuus on varmistettu työsuojelun kanssa yhteistyössä. Säännölliset työpaikkaselvitykset turvaavat työtilojen toimivuuden ja mahdolliset epäkohdat havaitaan selvitystä tehtäessä.

Tilojen mahdollisista puutteista tiedotetaan johtotasoa.

Teknologiset ratkaisut

Toimintayksiköissä on sähköiset kulunvalvontavälineet. Yksiköissä on toteutettu tarvittavat turvallisuustoimenpiteen paloturvallisuuden osalta. Henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi hyvinvointialueella voimassa olevat turvallisuusohjeet.

Yksikössä toteutetaan asiakastyötä pääasiallisesti etäyhteyksin ja tapaamalla asiakasta asumispalveluyksiköissä, palveluntuottajien toimitiloissa tai asiakkaiden kodeissa.

Siivous ja puhtaanapito

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

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Asiakastietojen kirjaamisessa noudatetaan tietoturvalainsäädäntöä. Työntekijöillä on voimassa olevat salassapitosopimukset hyvinvointialueen kanssa. Työskentelyssä noudatetaan salassapitosäännöksiä. Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja työntekijä järjestää ajan kirjaamistyöhön. Lähijohtaja avustaa tarvittaessa ajan organoimisen suhteen.

Tietoturva ja tietosuojaja

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

Työntekijöitä ohjataan tietoturvalliseen työskentelyyn etätyön suhteen.

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

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Tavoite: Työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja kasvattaminen. Poissaolojen vähentäminen. Henkilöstön veto- ja pitovoimatekijöiden ylläpitäminen ja kasvattaminen. Vastuutaho: palvelualuepäällikkö.

Tavoite: Mielenterveystyön ja päihde- ja riippuvuustyön palvelukokonaisuudet kuvataan ja palvelukokonaisuuksia kehitetään monialaisessa yhteistyössä vaiheittain. Vastuutaho: palvelualuepäällikkö.

Tavoite: Palvelujen ohjaus ja kohdentaminen asiakassegmenteittäin ja riskitekijöitä tunnistamalla. Asiakaskokemustiedon kerääminen ja analysoiminen. Digitaalisten palvelujen käyttöön ottaminen. Vastuutaho: palvelualuepäällikkö.

Tavoite: Palveluiden yhtenäiset myöntämiskriteerit ja sisällöt on kuvattu. Pääprosessien kuvaaminen. Vastuutaho: palvelualuepäällikkö.

Tavoite: Uuden Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto. Toimenpide: Asumis- ja kuntoutuspalvelujen vastuukäyttäjien ja muun henkilöstön koulutus 2024. Vastuutaho: projektipäällikkö Sanna Ristolainen.

Tavoite: Asumis- ja kuntoutuspalvelujen toiminnan tilastojen ja raporttien seuraaminen ja laadun seuranta Saga -asiakastietojärjestelmästä. Vastuutaho: palvelualuepäällikkö.

Tavoite: Työpaikkaselvitys. Vastuutaho: Työterveys

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

14.11.2024

Paikka ja päiväys:

Tanja Kannonmaa, asumispalveluiden päällikkö

Allekirjoitus: