

Omavalvontasuunnitelma 2022

Keinukamarin tehostettu palveluasuminen

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1.	Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	7
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	9
1.1	Ikäihmisten palvelujen toiminta-ajatus	9
1.2	Ikäihmisten palvelujen arvot.....	9
1.3	Ikäihmisten palvelujen toimintaperiaate.....	10
2	Omavalvonnan toimeenpano ja riskien hallinta	11
2.1	Työnantajan riskienhallintapolitiikka ja omavalvonnan vastuut	11
2.2	Palveluyksikön johtajan vastuulla on	11
2.2.1	Henkilöstön vastuulla on.....	11
2.3	Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	12
2.4	Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	16
2.5	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen.....	17
2.5.1	Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus riskit ja laatupoikkeamat	17
2.5.2	Muut ilmoitusvelvollisuus velvoitteet ja laatupoikkeamat.....	18
2.5.3	Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat ja ilmoittamat epäkohdat	18
2.5.4	Haittatapahtumien ja läheltä-piti tilanteiden käsittely ja dokumentointi.....	19
2.5.5	Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen	20
2.5.6	Korjaavien toimenpiteiden muutoksista tiedottaminen ja toimeenpano.....	21
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	21
3.1	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuneet.....	21
3.1.1	Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan yhteyshenkilöt.....	21
3.1.2	Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen	22
3.1.3	Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo.....	22
4	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	22

4.1	Palvelun tarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit	22
4.1.1	Palvelutarpeen arviointi - yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa.....	24
4.1.2	Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja toteutus.....	24
4.1.2.1	Asiakkaan tiedonsaanti ja kuulluksi tuleminen.....	25
4.1.2.2	Henkilökunnan perehdytys hoito- ja palvelusuunnitelmaan.....	25
4.1.2.3	Vastuunjako	25
5	Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus	26
5.1	Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oman näköinen elämä	26
5.1.1	Itsemääräämisoikeus - rajoittamisen periaatteet ja ohjeet	26
5.1.2	Rajoitustoimenpiteiden mahdollisia välineitä	27
6	Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva	28
6.1	Osallisuus ja oikeusturva.....	28
6.1.1	Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen	28
6.1.2	Epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely.....	28
6.1.3	Asiakkaiden ja omaisten osallisuus sekä laadun kehittäminen	29
6.1.4	Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	29
6.1.5	Muistutuksen vastaanottaja	30
6.1.6	Sosiaaliamiehen tarjoamat palvelut ja yhteystiedot.....	30
6.1.7	Kuluttajaneuvonnan palvelut ja yhteystiedot.....	31
6.1.8	Muistutus – kantelu – muut valvonta-asiat ja käsittely.....	31
7	Palvelun sisällön omaavonta.....	32
7.1	Hyvä elämä kotona - suunnitelmalliset palvelut ja osallisuus	32
7.1.1	Asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky ja osallisuus.....	32
7.1.2	Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ja osallisuuden seuranta	33
7.1.3	Ruokahuollon järjestäminen ja toteutus	33

7.1.4	Erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioiminen	33
7.1.5	Ravitsemuksen tason seuranta sekä riittävä ravinnon ja nesteen saanti.....	34
7.2	Hygieniakäytännöt	34
7.2.1	Hygieniakäytäntöjen toteutuminen ja hygieniatason seuranta	34
7.2.2	Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	35
7.2.3	Siivous ja pyykinhuollon järjestäminen.....	35
7.2.4	Siivous- ja pyykinhuolto - henkilöstön koulutus ja perehdytys.....	35
7.3	Terveyden- ja sairaanhoito	36
7.3.1	Suunhoito - sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus	36
7.3.2	Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta	36
7.3.3	Vastuhenkilöt asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa.....	37
7.4	Lääkehoito.....	37
7.4.1	Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys	37
7.4.2	Lääkehoito ja vastuhenkilöt	37
7.5	Monialainen yhteistyö	38
7.5.1	Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa	39
7.5.2	Asiakasturvallisuus ja monialainen yhteistyö	39
7.6	Asiakasturvallisuuden parantaminen ja monialainen yhteistyö.....	39
7.6.1	Kanta-Hämeen pelastuslaitos	39
7.6.2	Kanta-Hämeen edunvalvontatoimisto.....	40
7.6.3	Asiointi hameenlinna.fi	40
7.6.4	Sosiaalipäivystys.....	41
7.7	Henkilöstön rakenne ja määrä sekä riittävyys	41
7.7.1	Keinukamarin hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne.....	41
7.7.2	Sijaisten käytön periaatteet ympärivuorokautisessa hoivassa.....	41

7.7.3	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	42
7.7.4	Teknologian hyödyntäminen	42
7.7.5	Vastuuhenkilöiden ja lähiesimiesten tehtävien organisointi.....	42
7.7.6	Riittävä tuki ja avustavissa tehtävissä työskentelevien henkilöstömäärä.....	42
7.8	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	43
7.8.1	Henkilöstön rekrytointi – soveltuvuus ja luotettavuus.....	43
7.9	Henkilöstön perehdys ja täydennyskoulutus.....	43
7.9.1	Perehdytys asiakastyöhön ja omavalvontaan.....	43
7.9.2	Henkilöstön täydennyskoulutus	44
7.10	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	44
7.10.1	Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja korjaavat toimenpiteet	44
7.11	Toimitilat	45
7.11.1	Keinukamarin tilojen käytön periaatteet.....	45
7.12	Teknologiset ratkaisut.....	46
7.12.1	Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asukkaiden käytössä	46
7.12.2	Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat henkilöt	46
8	Terveystuon laitteen ja tarvikkeet	47
8.1	Apuvälineet ja laitteet.....	47
8.1.1	Apuvälineiden ja terveystuon laitteen käyttö ja ohjaus.....	47
8.1.1.1	Terveystuon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset.....	48
8.1.2	Terveystuon laitteen ja tarvikkeiden vastuuhenkilö	48
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	49
9.1	Asiakastyön kirjaaminen	49
9.1.1	Henkilöstön perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen	49
9.1.2	Asiakastyön kirjaamisen varmistaminen - viipymättä ja asianmukaisesti.....	49

9.1.3	Tietosuoja - henkilötietojen käsittely ja viranomaismääräykset	49
9.1.3.1	Henkilötietojen käsittely ja tietoturva - perehdytys ja täydennyskoulutus	50
9.1.4	Tietosuojavastaava.....	50
9.1.5	Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste	50
10	Toiminnassa todetut kehittämistarpeet	50
10.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta	50

Lukijalle

- ✓ Omaavontasuunnitelmassa olevat liitelinkit eivät pääsääntöisesti avaudu ulkoisella internetsivustolla. Ohjeistukset on tarkoitettu Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen henkilöstölle. Ohjeet ja linkitykset löytyvät, henkilöstön sisäisiltä sivuilta: [Etusivu - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#), [Ikäihmisten palvelut - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#), koska osa ohjeistuksista tulee kaupungin eri toimijoilta, ja ovat siten eri toimialojen yhteisiä.
 - ✓ [Hallinto ja talous - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](#) sivustolta -> Löytyvät eri toimielinten esityslistat ja päätöspöytäkirjat, mm. sosiaali- ja terveyslautakunnan ikäihmisten palveluja koskevat päätökset löytyvät sieltä.
-

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Hämeenlinnan kaupunki, Ikäihmisten palvelut / Y-tunnus 0146921-4

Toimintakokonaisuus, toimintayksikkö, yhteystiedot:

Hämeenlinnan kaupunki, Ikäihmisten palvelujen tulosalue, Keinukamarin tehostettu palveluasumisyksikkö (hoito ja hoiva 24/7)

Pikkujärventie 6, 13200 Hämeenlinna

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Hämeenlinnassa on keskitetty asiakasohjaus, jossa tehdään asiakkaiden palvelu- ja maksupäätökset.

- Palveluihin ohjaututaan lautakunnan hyväksymien myöntämisperusteiden mukaisesti.

Keinukamarin tehostetun palveluasumisyksikön asiakkaat ovat pääsääntöisesti iäkkäitä henkilöitä, joilla on kognitiivisen, fyysisen psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueella ympärivuorokautinen tuen tarve. Keinukamarin palveluasumisyksikössä on kaksi kerrosta, joissa molemmissa on 12 asukasta, eli yhteensä asumispalveluyksikössä on 24 asukasta.

Huomioitavaa: Keinukamarin kiinteistössä on mahdollisuus asua vuokralla itsenäisesti, ilman palveluja, tukipalvelujen, kotihoitopalvelujen avulla, sekä tehostetun palveluasumisen yksiköissä.

Palvelukokonaisuudesta vastaava johtaja

Palveluyksikön johtaja

Susanna Laari ja vs. johtaja 4.4.2022 alkaen Mikael Pennanen

Puhelin 050 5091035

Sähköposti etunimi.sukunimi@hameenlinna.fi

Ostopalvelujen tuottajat

- Ateriapalvelut: Palmia Oy
- Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Palmia Oy
- Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Toriapteekki
- Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, kameravalvonta, turvateknologia yksiköissä: Vivago, Everon. Hoitajaturvahälytykset Seucuritas Oy
- Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy
- Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy
- Henkilöstövuokraus: Sarastiarekry Oy

Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden

Laadukkaat hankintaprosessit, sopimuksen ja laadun seuranta mm. palaverit, käyttäjäkyselyt, tarkastuskäynnit. Järjestelmien osalta rekisteriselosteet.

- mm. ateriapalvelutoimijoilla on omaavontasuunnitelmat
-

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen toiminta-ajatuksena on turvata asiakkaan oma hyvä elämä kotona!

1.1 Ikäihmisten palvelujen toiminta-ajatus

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.

- Ikäihmisten palvelujen tulosalueen toimintasuunnitelma, oma hyvä elämä kotona (Liite 1).

1.2 Ikäihmisten palvelujen arvot

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella noudatetaan Hämeenlinnan kaupungin arvoja. Hämeenlinnan kaupungin yhteisiä arvoja on täydennetty ikäihmisten palvelujen toimintaperiaatteilla.

Yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys

- Mahdollistamme hyvän arjen ja kehityksen kaikille tasapuolisesti
- Kannustamme asukkaita monipuoliseen yhteistoimintaan ja vastuuseen lähipiiristään
- ➔ Tasa-arvoinen ja vastuullinen kohtaaminen

Asukaslähtöisyys ja palveluhenkisyys

- Asukkaat osallistuvat kaupungin ja palvelujen kehittämiseen
- Palvelemme ammattitaitoisesti ja ystävällisesti
- ➔ Voimavaralähtöisyys ja positiivisuus

Luovuus ja rohkeus

- Tuemme kuntalaisten aloitteellisuutta ja kehitämme toimintaamme rohkeasti
- Haemme ennakkoluulottomasti kekseliäitä ja raikkaita ratkaisuja
- ➔ Kehittämismyönteisyys

Kestävä elämäntapa

- Rakennamme kaupunkia taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullisesti
- Huolehdimme rakennetusta ympäristöstä ja säilytämme puhtaan luonnon myös tuleville sukupolville.
 - **Vaikuttava ja taloudellinen toiminta**

1.3 Ikäihmisten palvelujen toimintaperiaate

Paras oman elämän vahvistaja, edelläkävijä ikäihmisten palveluissa

- Arvostamme asiakkaan omaa hyvää elämää ja sovitamme palvelumme osaksi sitä
 - Asiakkaamme suunnittelevat, toteuttavat, arvioivat ja kehittävät palveluja kanssamme
 - Tuemme kotona asumista
 - Toimimme tehokkaasti ja vaikuttavasti asiakkaamme parhaaksi
 - Olemme ennakkoluulottomia ja teemme asiat joka päivä vielä paremmin
 - Hämeenlinnassa asuvat Suomen tyytyväisimmät ja toimintakykyisimmät ikäihmiset
-

2 Omavalvonnan toimeenpano ja riskien hallinta

- Luvussa 2.1–2.5.6 käsitellään riskien hallintaa, vastuita, tunnistamista, raportointia jne.

2.1 Työnantajan riskienhallintapolitiikka ja omavalvonnan vastuut

Hämeenlinnan kaupungin palveluyksiköissä sovelletaan kaupunginvaltuuston hyväksymää riskienhallintapolitiikkaa. Hämeenlinnan kaupungin riskienhallintapolitiikka ja sitä täydentävä toimenpideohjelma määrittelevät riskienhallinnan tavoitteet, vastuut ja toteutuskeinot.

Kaupunginhallitus, konsernihallinto ja johtavat viranhaltijat voivat antaa riskienhallintapolitiikkaa tarkentavia käytännön ohjeita, joita tulosalueilla ja palveluyksiköissä tulee noudattaa.

Riskienhallintapolitiikan jalkauttaminen on ensisijaisesti johtavien viranhaltijoiden ja palveluyksiköiden esimiesten vastuulla. Riskienhallintapolitiikan mukaisesti.

2.2 Palveluyksikön johtajan vastuulla on

Yksikön riskien tunnistaminen, riskienhallinnan toimenpiteiden suunnittelu ja arviointi riskienhallintapolitiikan ja muiden ohjeiden mukaisesti.

- Päättää yksikössä suoritettavista käytännön riskienhallintatoimenpiteistä.
- Tiedottaa henkilöstöä ja yhteistyötahoja yksikön työskentelyä koskevista muutoksista.

2.2.1 Henkilöstön vastuulla on

- Suorittaa toimen- ja tehtävänkuvausten mukaiset tehtävät ja noudattaa toimintaa koskevaa ohjeistusta ja prosessikuvauksia.
 - Osallistua sisäiseen valvontaan ja riskien arviointiin.
 - Sitoutua ammatillisen osaamisen ylläpitoon ja kehittämiseen.
 - Tuoda esihenkilönsä tietoon havaitsemansa toimintaan liittyvät riskit ja kehittämiskohteet.
-

2.3 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ohjeissa olevat linkit ovat pääsääntöisesti Hämeenlinnan kaupungin ulkoisilla tai henkilöstön sisäisillä nettisivuilla, tai hallinnon N-asetalla. Oma-avontasuunnitelmassa olevat linkit eivät mene aina suoraan ohjeeseen, mutta löytyy ko. sivulta – näin ohjetta päivitettäessä ohjeen paikka ei muutu. Liitteissä olevat ohjeet eivät myöskään kaikki avaudun Hämeenlinnan kaupungin ulkoisilla sivuilla, mikäli ne ovat henkilöstölle suunnattuja ohjeita. Linkit, joissa on mm. ikäihmisten palveluja koskevia virallisia päätöksiä, palvelukuvauksia, myöntämisperusteita jne. avautuvat ulkoisilla nettisivuilla.

Ikäihmisten palveluja koskevia ohjeistuksia:

1. Ikäihmisten palvelujen tulosalueen toimintasuunnitelma, hyvä elämä kotona:
<https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/asuminen/palveluasuminen-ja-vanhainkodit/>
2. Ikäihmisten palvelujen hallinnon asiantuntijoiden työtehtävien vastuualueet: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-palveluiden-johtaminen/>
3. Palvelujen saantiin vaikuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan 5/2020 § 65 määrittämät myöntämisperusteet ja mittarit:
 - 3 a: [Pitkäaikaishoivan hakuprosessi](#)
 - 3 b: [Ikäihmisten ympärivuorokautisen lyhytaikaishoivan myöntämisperusteet](#)
 - 3 c: [Ikäihmisten ympärivuorokautisen pitkäaikaishoivan myöntämisperusteet](#)
4. Palvelujen saantiin vaikuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan 10/2020 § 124 määrittämät myöntämisperusteet ja sisältökuvaukset:
 - 2 a: [Kotiin annettavien palveluiden myöntämisperusteet](#)
 - 2 b: [Kotiin annettavien palveluiden sisältökuvaukset](#)
5. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen hoivakodissa: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-palveluiden-toimintaohjeet/>
6. Palveluyksikön ja Ikäihmisten palvelujen tulosalueen vastuuhenkilöiden tiedot löytyvät

yksikön ilmoitustauluilta: N: Laatu ja oma- ja turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelmat /
Yhteystietolomake

7. Lääkehoitosuunnitelma: [Lääkehoitosuunnitelma - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
8. Turvallinen työympäristö: Työturvallisuusjärjestelmä WPRO: Pelastuslain (379/2011 42§ mukainen ilmoitus yhteistoimintavelvoite, jonka perusteella tehdään tarvittaessa asunnon tai asukkaan toiminnan aiheuttamasta palo- tai onnettomuusvaarasta: [Turvallinen työympäristö / WPro - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
9. **Tarvittaessa tehdään** holhoustoimilain mukainen [ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä](#) / digi- ja vaestotietovirasto.fi.
10. Perehdytys toteutetaan kirjallisen [perehdytysohjelman mukaisesti](#)
11. Ikäihmisten palvelujen epäkohtailmoitusohje ja lomake: <https://intra.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2021/03/Henkiloston-ilmoitus-ja-toimintaohje-asiakkaan-kohtelusta.pdf>
12. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste

Muu oma- ja turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelman ohjeistus:

- 1) Hämeenlinnan kaupungin riskienhallintapolitiikka: [Riskienhallinta - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 2) [\(hameenlinna.fi\)](#)
 - 3) Hallintosääntö, delegointipäätös: [Soten johtoryhmä ja hallinto - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma: <https://intra.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2021/03/Asiakas-ja-potilasturvallisuussuunnitelma.pdf>
 - 4) Haipro ja Wpro -toimintaohjeet: [Asiakastietojärjestelmät ja toimintaohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 5) Kaltoinkohtelun ilmoitusvelvollisuus toimintaohje
 - 6) Asiakkaiden rahat ja arvoesineet yksiköissä: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihmissen-palvelut/ikaihmissen-palveluiden-toimintaohjeet/asiakkuuteen-liittyvat-ohjeet/>
 - 7) [terveys/ikaihmissen-palvelut/ikaihmissen-palveluiden-toimintaohjeet/asiakkuuteen-liittyvat-ohjeet/](https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihmissen-palvelut/ikaihmissen-palveluiden-toimintaohjeet/asiakkuuteen-liittyvat-ohjeet/)
 - 8) Asukkaiden rahat ja arvoesineet kotihoidossa: [Asiakkuuteen liittyvät ohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 9) Saattohoitosuunnitelma: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihmissen-palvelut/ikaihmissen-palveluiden-toimintaohjeet/saattohoitosuunnitelma/>
-

-
- 10) Tietojen luovutusprosessi: [Prosessi-tietojen-luovutukseen2021.pdf \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 11) Asiakkaaksi tulo –toimintaohje:
 - 12) Lifecare –toimintaohje / ohjelman sisällä / [Asiakastietojärjestelmät ja toimintaohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)/ [Ohjeet hoitajille Lifecare - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 13) Evondos- toimintaohje / [Asiakastietojärjestelmät ja toimintaohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 14) Hilikka –toimintaohje / ohjelman sisällä / [Asiakastietojärjestelmät ja toimintaohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 15) RAI- toimintaohje / [Asiakastietojärjestelmät ja toimintaohjeet - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 16) Ikääntyneiden ruokasuositus: [N/ohjeet ja lomakkeet/ ravitsemussuositus 2020](#)
 - 17) Turvapuhelinpalvelu- toimintaohje:
[N/turvapuhelin/turvapuhelinpalvelut/prosessikuvaukset](#)
 - 18) Tietosuojaohje: <https://intra.hameenlinna.fi/henkilötietojen-kasittely/> ja tietojärjestelmien tietosuojaja tietojen käsittelyohje:
[https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/asiakastietojarjestelmat-teknologia-ja-toimintaohjeet/tietojarjestelmien tietosuojaja/](https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/asiakastietojarjestelmat-teknologia-ja-toimintaohjeet/tietojarjestelmien-tietosuojaja/)
 - 19) Perehdytyskuvaukset: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-palveluiden-johtaminen/>
 - 20) Ohje muistutuksen ja kantelun laadintaan: [Sosiaalipalvelujen ja asiakkaan oikeuksien valvonta - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 21) Valmiusohjeet: [Asiakasturvallisuus - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 22) Työturvallisuusilmoituksen täyttö- ja käsittelyohje: [Turvallinen työympäristö / WPro - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 23) Ikäihmisten hoidon ja hoivan perehdytysohjelma: [Perehdytysohjelma-5.2021.pdf \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 24) Henkilöstökartoitus, sisäiset siirrot: [Ikäihmisten palvelujen henkilöstöasiat - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
 - 25) Palo ja pelastussuunnitelma PelSu: Yksiköiden ilmoitustaululla ja N-asemalla
-

-
- 26) Kotihoidon yhteinen työsuojelusuunnitelma:
- 27) Uhka ja väkivaltilanteet- Itsenäisen työskentelyn toimintaohje:
<https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-palveluiden-toimintaohjeet/>
- 28) Viestintäsuunnitelma: <https://intra.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihminen-palvelut/ikaihminen-palveluiden-toimintaohjeet/>
- 29) Kuntoutuksen toimintamallit: [N/palvelut ja prosessit/palveluprosessit/kuntouttavat toimintamallit](#)
- 30) Ydinpalveluiden palvelukuvaukset: [N/palvelut ja prosessit/palvelukuvaukset](#)
- 31) Tukipalveluiden palvelukuvaukset:
- [N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Palmia ateriapalvelut/palvelukuvaus](#),
 - [N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Compass Grop/ateriapalvelu/palvelukuvaus](#)
 - [N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Palmia /käyttäjäpalvelut](#)
 - [N/yhteistyökumppanit ja sopimukset /Palmia /siivouspalvelu/palvelukuvaukset](#)
 - [N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Compass Group/siivouspalvelut/palvelukuvaukset/](#)
 - Työsuojelun toimintaohjelma: [Työsuojelu - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 32) Henkisen väkivallan ja häirinnän käsittelyohje:
- [Hämeenlinnan kaupungin työhyvinvointiohjelma \(hameenlinna.fi\)](#)
- 33) Sisäilmahaittailmoitus: [Hämeenlinnan kaupungin sisäilmaohjeistus \(hameenlinna.fi\)](#)
- 34) Työturvallisuusilmoitus: [Turvallinen työympäristö - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 35) Perehdyttämissuunnitelma: [Turvallinen työympäristö - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 36) Perehdyttäjän muistilista: [Perehdytyksen tuki \(hameenlinna.fi\)](#)
- 37) Perehdytyksen arviointikysely: [Palvelussuhteen alkaminen ja päättyminen - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 38) Rekrytointiprosessikaavio: [Rekrytointi - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 39) Ikäihmisten palveluiden rekrytointiprosessi:
- 40) Työnjohdollinen keskustelulomake: [Toimintatapa työhyvinvointi- ja työnjohdollisissa asioissa - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 41) Työkykyjohtamisjärjestelmä Sirius:
<https://intra.hameenlinna.fi/konsernipalvelut/henkilostopalvelut/tyoterveys/>
[Yhteistoiminnan periaatteet \(hameenlinna.fi\)](#)
-

-
- 42) Päihdeohjelma: [Päihdeohjelma - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 43) Savuton Hämeenlinna toimintaohjelma: [Työkykyjohtaminen, työhyvinvointi ja tasa-arvo - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 44) Toivu työssä- toimintatapa: [Toivu työssä liikkuen -hyvinvointivalmennus - Kehrä \(hameenlinna.fi\) / Toivu työssä - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 45) Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma: [Työkykyjohtaminen, työhyvinvointi ja tasa-arvo - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 46) Onnistumiskeskustelulomake: [Onnistumiskeskustelut - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 47) Työsuorituksen arviointilomake: [Henkilökohtainen lisä KVTES, OVTES, LS TTES ja TS - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 48) Koulutusapurahan hakulomake: [Koulutus ja kehittäminen - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 49) Koulutussuunnitelma:
<https://intra.hameenlinna.fi/konsernipalvelut/henkilostopalvelut/koulutus-ja-kehittäminen/koulutussuunnitelma/>
- 50) Asiakastietojen luovuttamisen ohjeistus: [TIETOSUOJAHOJEET \(hameenlinna.fi\)](#)
- 51) Koonti toimintaohjeista COVID-19 tilanteessa, ikäihmisten palvelut: N:\Ikäihmisten hoito ja hoiva\KORONA

2.4 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien tunnistaminen ja vaaratilanteiden esille tuominen on jokaisen työyhteisön jäsenen velvollisuus. Tunnistamalla riskit ja vaaratilanteen, niihin voidaan suunnitella korjaavat toimenpiteet – ja toimivat prosessit.

Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asukkaan / asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi on, siten henkilöstön ja hoivan piirissä olevien henkilöiden yhteinen asia. **Hoivaympäristössä** niin asiakkaan kotona, kuin hoivakodissakin asukkaan luona, toimitaan aina asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi huomioiden.

Mahdollisia asukas / asiakas / henkilöstöriskejä voidaan minimoida mm. noudattamalla annettuja ohjeita, tekemällä riskikartoituksia, sekä kehittämällä toimintaa ja toimintatapoja.

Elinympäristöön vaikuttava toiminta on suunniteltava ja järjestettävä siten, että väestön ja yksilön terveyttä ylläpidetään ja edistetään.

- terveysuojelulaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>, 2§ määrätään tekemään riskinarvioinnin.

Elinympäristöön vaikuttavan toiminnan harjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toimintaa on harjoitettava siten, että terveyshaittojen syntyminen mahdollisuuksien mukaan estyy.

2.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

- Luvuissa 2.51–2.5.6 käsitellään tarkemmin epäkohtien tunnistamista ja korjaavia toimenpiteitä Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palveluissa.

2.5.1 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus riskit ja laatupoikkeamat

Henkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten esille tuomien epäkohtien, laatupoikkeamien, riskien ja sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden toteutuminen. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa, jos he havaitsevat asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohtia tai selvän epäkohdan uhan.

- Ensisijaisesti henkilöstö ilmoittaa epäkohdasta viipymättä oman palveluyksikön johtajalle. Henkilökunta voi esittää havaintonsa palveluyksikön johtajalle suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti.
- Lue toimintaohje ja täytä asiakkaan epäasiallisen kohtelun ilmoitus, ilmoituksen voi tehdä nimellä tai nimettömästi.

Tavoitteena on, että kaikki epäkohdat tulisivat tietoon. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti, ja ne välitetään kyseessä olevan yksikön johtajalle, päällikölle sekä tulosaluejohtajalle.

2.5.2 Muut ilmoitusvelvollisuus veloitteet ja laatueroamat

Asiakasturvallisuutta, lääketurvallisuutta, hoitotyön turvallisuutta ja laiteturvallisuutta koskevat ilmoitukset tehdään sähköisesti Haipro-ohjelmaan.

- Henkilöstöä tai työskentely-ympäristöä koskevat ilmoitukset tehdään sähköisesti Wpro-ohjelmaan. Wpro-riskienhallintaohjelmassa tehdään työturvallisuusilmoitus aina kun tapahtuu ”läheltä piti”- tilanne, vaaratilanne, havaitaan työsuojeluepäkohta tai häiriötilanne.
- Wpro-ohjelmassa tehdään/päivitetään vuosittain palveluyksikön johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä riskien arviointi.
- Wpro-ohjelmassa työyksikkö tekee riskienarvioinnin viimeistään 2 viikkoa ennen Työpaikkaselvitystä.
- Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksestä erillisen raportin, joka käsitellään lähijohtajan kanssa.
- Lisäksi raportti käsitellään henkilöstön kanssa sekä raportti säilytetään niin että jokaisella on mahdollisuus sitä katsoa.

2.5.3 Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat ja ilmoittamat epäkohdat

Asiakkaiden ja omaisten toivotaan tuovan esille havaitsemansa epäkohdat yksikössä välittömästi

- Suullisesti henkilöstölle tai palveluyksikön johtajalle.
- Palautetta voi antaa myös kirjallisesti joko reklamaation tai muistutuksen muodossa.
- Käytettävissä on myös kaupungin sähköinen palautejärjestelmä.
- Tarvittaessa voi täyttää hoitoon ja kohteluun liittyvän sähköisen muistutuslomakkeen.

Vuosittaisissa asiakaskyselyissä on myös mahdollisuus tuoda esiin havaintoja ja kokemuksia yksikön toiminnasta.

2.5.4 Haittatapahtumien ja läheltä-piti tilanteiden käsittely ja dokumentointi

Haipro- asiakasturvallisuusilmoituksia käsittelevät työyksiköissä nimetyt henkilöt. Haipro-ilmoituksia käydään läpi ja niihin suunnitellaan kehittämistoimenpiteet tiimi- ja työyksikkökokouksissa. Yhteenvedot käsitellään kolme (3) kertaa vuodessa hallinnon tiimissä ja lähijohtotiimissä.

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 sosiaalihuollon toimintayksikössä 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.

Wpro- työturvallisuusilmoitusten käsittely on palveluyksikön johtajan vastuulla.

Työturvallisuusilmoitukset käsitellään ilmoituksen tekijän kanssa ja kirjataan tarvittavat toimenpiteet vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi, tarpeen mukaan esiin tulleet asiat käsitellään yhdessä työyhteisössä. Tarvittaessa palveluyksikön johtaja on hallintoon yhteydessä tarpeesta suunnitella jatkotoimenpiteitä tai toiminnan muutoksia. Työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö seuraavat ilmoitusten käsittelyä. Lisäksi työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksestä erillisen raportin, joka käsitellään lähijohtajan kanssa. Lähijohtaja käsittelee raportin henkilöstön kanssa – raportti säilytetään niin, että työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus siihen tutustua.

Wpro-ohjelmassa tehdään työyksikön riskien arviointi. Riskien arvioinnista on vastuussa palveluyksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Riskien arviointi on ennakoivaa työtä, jossa riskit pyritään tunnistamaan ajoissa, ennen kuin vahinkoja pääsee tapahtumaan. Riskien arviointi tehdään / päivitetään vuosittain.

Työpaikkaselvityksiä tehdään työstä ja työpaikan olosuhteista johtuvien terveyden vaarojen ja haittojen selvittämiseksi. Työpaikkaselvitykset tehdään työnantajan esittämiin tai muutoin määriteltyihin kohteisiin sekä lakisääteisten tarkistusten kohteena oleville työyksiköille.

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 kolme (3) kertaa vuodessa lähijohtotiimin ja hallinnon tiimin kokouksissa. Laajemman analyysin avulla pyritään tunnistamaan sellaisia kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia. Tietosuojaa- ja turvaa käsittelevät ilmoitukset kootaan tiedoksi myös kaupungin tietosuojatyöryhmään tietotilinpäätöstä varten.
- Ostopalveluja koskevat ilmoitukset ja palautteet sekä korjaavat toimenpiteet käsitellään ja kirjataan muistioihin hankintasopimusten seuranta- ja laatupalavereissa.

Asiakkailta ja läheisiltä tuleva palaute käsitellään aina henkilöstön kanssa palveluyksikön johtajan toimesta. Kirjalliset palautteet ja muistutukset kootaan tulosaluetasoisesti ja koonnit käsitellään 1–2 kertaa vuodessa ikäihmisten palvelujen johtamisfoorumeissa.

2.5.5 Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Riskienhallinta on jatkuva osa arjen toiminnan suunnittelua ja toimintaympäristön tarkastelua, jossa avoimuus ja tiedonkulun varmistaminen ovat avainasemassa. Kokonaisvaltainen ja ennakointiin pyrkivä riskienhallinta on kiinteä osa kaupungin kaikilla tasoilla tapahtuvaa johdonmukaista toimintaa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Riskien poistaminen kokonaan on mahdotonta alati muuttuvassa ympäristössä, mutta kaikki suojaavat toimenpiteet ovat tärkeitä, joilla voidaan poistaa tunnistettu riski tai pienentää riskin mahdollisuutta.

3.1.2 Oma- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Oma- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina, kun toimintayksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

- Hallinnon asiantuntijat tarkistavat ja päivittävät oma- ja palvelusuunnitelmasta omien vastuualueidensa mukaiset yleiset kaikkia yksiköitä koskevat tiedot vuosittain ja erikseen sovitulla aikataululla.

3.1.3 Oma- ja palvelusuunnitelman nähtävillä olo

Oma- ja palvelusuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla ja liitteitä voi pyytää nähtäväksi palveluyksikön johtajalta erikseen. Lisäksi eri toimintayksiköiden oma- ja palvelusuunnitelmat on luettavissa Hämeenlinnan kaupungin internetsivuilla:

- <https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihmissen-palvelut/asuminen/palveluasuminen-ja-vanhainkodit/> tai
- <https://www.hameenlinna.fi/sosiaali-ja-terveys/ikaihmissen-palvelut/kotihoito/>

4 Asiakkaan asema ja oikeudet

Luvussa 4.1–4.1.2.3 käsitellään asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä asiakonaisuuksia.

4.1 Palvelun tarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Hämeenlinnassa toimii Ikäihmissen palvelujen osalta keskitetty asiakasohjausyksikkö. Asiakasohjausyksikön palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin kotikäynnillä. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena pari- tai tiimityönä.

- Asiakkaan toimintakykyä sekä asuin- ja elinympäristöä arvioidaan haastatellen, havainnoiden sekä toimintakykyä kuvaavien mittareiden avulla.

RAI-arviointi on osa palveluohjaajan tekemää laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä. RAI – arvioinnissa selvitetään iäkkään henkilön selviytymistä arjen toiminnoista (ADL), kognitiivista toimintakykyä (CPS) sekä hoidon ja palvelutarpeen määrää (MAPLe 5). Tarvittaessa voidaan käyttää lisäselvityksenä seuraavia mittareita: MMSE tai CERAD muistisairautta seulova testi, GDS-

masennustesti, MNA-ravitsemustesti, AUDIT-alkoholikysely, Barthel-toimintakykyindeksi, Ortostaattinen koe kaatumisen riskitekijöiden kartoittamiseksi, Berg-toimintakyky- ja tasapainotesti, SPPB- toimintakykytesti sekä monilääkitysselvitys.

Toimintakykyyn perustuvien kriteereiden lisäksi palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä käyttävät kokonaisvaltaista harkintaa tehdessään palvelupäätöksiä (mm. asiakkaan sosiaalisen verkoston tilanne, omaisten ja läheisten auttamis- ja osallistumismahdollisuudet, asumisolosuhteet, taloudellinen tilanne ja vapaaehtoistyön mahdollisuudet).

Palveluohjaaja / sosiaalityöntekijä laatii selvityksen perusteella yhteistyössä iäkkään ja hänen niin halutessa hänen omaisiensa / läheisten kanssa palvelutarvetta vastaavan kattavan palvelusuunnitelman.

- Palvelusuunnitelmaan kootaan avut ja palvelut, joiden tuella ikääntynyt henkilö pystyy selviytymään kodissaan tai kodinomaisessa ympäristössä mahdollisimman pitkään.
- Palvelusuunnitelmaan sisältyvistä sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista (mm. säännöllinen kotihoito, omaishoidontuki, kuljetuspalvelu) palveluohjaaja/sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle kirjallisen palvelupäätöksen, joko myönteisen tai kielteisen, peilaten ikäihmisten lautakunnan määrittämiin palvelun myöntämisen kriteereihin.

Palvelujen saantiin vaikuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan 5/2020 § 65 määrittämät myöntämisperusteet ja mittarit: (Liite 3):

- Liite 3 a: Pitkäaikaishoivan hakuprosessi
- Liite 3 b: Ikäihmisten ympärivuorokautisen lyhytaikaishoivan myöntämisperusteet
- Liite 3 c: Ikäihmisten ympärivuorokautisen pitkäaikaishoivan myöntämisperusteet

Palvelujen saantiin vaikuttavat sosiaali- ja terveyslautakunnan 10/2020 § 124 määrittämät myöntämisperusteet ja sisältökuvaukset (Liite 4):

- Liite 4 a: Kotiin annettavien palveluiden myöntämisperusteet
 - Liite 4 b: Kotiin annettavien palveluiden sisältökuvaukset
-

4.1.1 Palvelutarpeen arviointi - yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa

Asiakkaan suostumuksella palvelutarpeen arviointiin kutsutaan aina paikalle omainen, läheinen tai asiakkaan laillinen edustaja. Palvelutarpeen arvioinnissa tarpeen mukaan mukana voi olla omahoitaja, omahoitajapari, tiimin sairaanhoitaja, fysioterapeutti, asiakasohjauksen edustus tai vaikkapa lääkäri.

- Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on aina ensisijaisesti asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palveluiden tarpeesta.

Palvelutarpeen arviointiin voidaan osallistua fyysisesti läsnä olemalla tai se voidaan toteuttaa osittain erilaisin etäpalvelu keinoin. Erilaiset etäpalvelu keinot helpottavat eri tahojen osallistumista.

4.1.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja toteutus

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka kutsuu koolle hoitoneuvottelun. Hoitoneuvotteluun osallistuu asiakas ja omahoitaja (tarvittaessa muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, 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, hoitosuunnitelman sähköiseen asiakastietojärjestelmään (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 ½-vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.
-

4.1.2.1 Asiakkaan tiedonsaanti ja kuulluksi tuleminen

- Asiakkaan tiedonsaanti eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi
Palvelujen alkaessa ja tarvittaessa muutenkin tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakasohjauksen palveluohjauksen, sekä asiakkaan ja hoitotiimin kanssa palvelujen sujuvuuden varmistamiseksi. Asiakasohjauksen palveluohjaajat /-neuvonta keskustelevat eri palvelu- ja hoiva mahdollisuuksista, maksuista jne. Asiakas tai hänen laillinen edustajansa saa palveluista ja maksuista kirjallisen päätöksen.

4.1.2.2 Henkilökunnan perehdytys hoito- ja palvelusuunnitelmaan

Tiimivastaava / hoitoringin sairaanhoitaja yhdessä omahoitajien kanssa seuraa ja huolehtii, että asiakkaan palvelu toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Tiimivastaava / hoitoringin sairaanhoitaja ja omahoitaja / omahoitajapari huolehtivat, että työyhteisö tuntee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön sekä tiedottaa muita siinä tapahtuneista muutoksista. Asiakkaiden hoidosta ja hoivasta keskustellaan työyhteisön tiimipalaverissa.

- Mikäli henkilöstö havaitsee hoito- ja palvelusuunnitelmassa tai sen toteutumisessa puutteita, tulee asia viivytyksettä ottaa puheeksi työyhteisössä ja ilmoittaa siitä palveluyksikön johtajalle.

4.1.2.3 Vastuunjako

Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen toteuttamaan asiakkaan:

- hoitosuunnitelmaa, sekä
- seuraamaan ja arvioimaan asiakkaan vointia ja
- kokonaistilannetta käyntien yhteydessä ja
- kirjaamaan asiakkaasta tehdyt havainnot asiakastietojärjestelmään.

Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä on saanut riittävän perehdytyksen työtehtäviinsä ja noudattaa työstä annettuja ohjeita. Jokaiselle ammattiryhmälle on laadittu perehdytyskuvaus.

5 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Luvuissa 5.1–5.1.2 käsitellään asiakkaan kohteluun ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyviä asiakokonaisuuksia.

5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oman näköinen elämä

- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja oman näköinen elämä

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen 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.

5.1.1 Itsemääräämisoikeus - rajoittamisen periaatteet ja ohjeet

- Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ja rajoittamisen periaatteet ja ohjeet

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on erillinen ohje koskien itsemääräämisoikeuden rajoittamista (Liite 5).

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 kestoaltaan korkeintaan kolme (3) kuukautta.
-

- Ennen rajoittamistoimenpiteen jatkamista on hoitohenkilökunnan, sekä lääkärin on arvioitava asiakkaan tilanne uudelleen ja tehtävä uusi päätös.
- Palveluyksikön johtaja 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.

5.1.2 Rajoitustoimenpiteiden mahdollisia välineitä

Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat ensisijaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Mm. sähköinen ovenlukitus asumisen hoivayksikössä, mahdollistaa muistisairaiden vapaamman liikkumisen hoivakodin tiloissa. Alla olevat asiat ovat osa asiakasturvallisuutta tai terveyshyvinvointia, mutta ne voidaan kokea myös rajoitustoimenpiteinä:

- Sängynlaidat
 - Geriatrinen tuoli, tai pyörätuoli, joissa turva- tai haaravyö
 - Hygienihaalari
 - Sähköinen ovenlukitus
-

6 Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva

- Luvuissa 6.1–6.1.8 käsitellään asiakkaan kohteluun, oikeusturvaan ja osallisuutteen liittyviä asioita.

6.1 Osallisuus ja oikeusturva

Asukkaiden /asiakkaiden, omaisten osallisuus ja arvokas kohtaaminen, ovat osa oikeusturvaa.

Asiakkaalla / omaisella on oikeus reklamoida kokonastaan kohtelusta tai epäkohdasta.

6.1.1 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

- Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja epäasiallisen kohtelun toimenpiteet.

Jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä.

Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä kertoa palveluyksikön johtajalle. Palveluyksikön johtaja käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa.

Mahdolliset työntekijään kohdistuvat seuraamukset (huomautus, varoitus, työ- tai virkasuhteen päättäminen) tapahtuvat Hämeenlinnan kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaan.

- Sosiaalihuoltolaissa (130/2014) säädetystä työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta ja tekemisen ohjeistuksesta tarkemmin luvussa omavalvontasuunnitelman luvussa seitsemän (7).

6.1.2 Epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tai vaaratilanteen käsittely

- Asiakkaan epäasiallisen kohtelun, häiritsevän tai vaaratilanteen käsittely

Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan / läheistään / laillista edustajaansa, sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn.

6.1.3 Asiakkaiden ja omaisten osallisuus sekä laadun kehittäminen

- Asiakkaiden ja omaisten osallisuus sekä mahdollisuus laadun kehittämiseen

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella asiakas ja hänen läheisensä voivat osallistua asiakas- ja omaisiltoihin 1–2 kertaa vuodessa. Tilaisuuksissa keskustellaan ja kehitetään yksiköiden ja palvelualueen toimintaa yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

- Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

Ympäri vuorokautisessa hoivassa järjestetään kuukausittain yhteisökokouksia, joissa on mahdollisuus vaikuttaa hoivakodin arkeen (syksyllä 2020 uudistetun palvelukuvauksen mukaisesti).

Palautetta asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.

- Palveluyksiköissä on palautelaatikat ja
- Kotihoidon asiakkaiden asiakaskansioissa on ohje tavoista, joilla palautetta voidaan antaa
- Hämeenlinnan kaupungin internetsivuilta löytyy lisäksi kaupungin yleinen palautekanava, jonka kautta palaute ohjautuu käsiteltäväksi Ikäihmisten palveluiden tulosalueelle.
- Muistutusmenettely kuvattu asiakkaan oikeusturva –otsikon alla.

6.1.4 Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki asiakaspalaute käsitellään johtajan toimesta palveluyksiköissä, yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan tehtävistä kehittämistoimenpiteistä.

- Asiakaspalautetta ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään toiminnassa laatimalla palveluyksikkökohtaiset kehittämissuunnitelmat.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueen hallinnossa analysoidaan palautteita, muistutuksia, valvontaviranomaisten käsittelemistä asioista saatavia tietoja, potilasvahinkoasioita sekä sosiaaliamiehen toimintakertomuksista saatavia tietoja.

- Tiedot käsitellään kaksi (2) kertaa vuodessa ja tarvittaessa sovitaan koko palvelualueella koskevista kehittämistoimenpiteistä.
-

6.1.5 Muistutuksen vastaanottaja

Hämeenlinnan kaupunki

Keinukamarin tehostettu palveluasumisyksikkö

Palveluyksikön vs. johtaja 4.4.2022 alkaen Mikael Pennanen

Pikkujärventie 6 13100 Hämeenlinna

tai sähköisesti kirjaamon osoitteeseen sosiaalijaterveys@hameenlinna.fi

- Palveluyksikön ja ikäihmisten palvelujen tulosalueen vastuuhenkilöiden tiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta (Liite 6).

6.1.6 Sosiaaliasiamiehen tarjoamat palvelut ja yhteystiedot

Sosiaaliasiamies antaa tietoa asiakkaalle tämän oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa asiakasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Sosiaaliasiamies auttaa asiakasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Sosiaaliasiamies myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. **Tarvittaessa tehdään** holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä (Liite 9), mikäli havaitaan että henkilö ei ole itse kykenevä talouden hoitoon tai talouden hoito ei ole asianmukaisesti hoidettu muiden henkilöiden toimesta

- Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston Hämeenlinnan toimipiste, Wähäjärvenkatu 6, 13200 Hämeenlinna, PL 800
 - Puhelin 029 565 2100 (arkisin 9-11)
 - Sähköposti: kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi.
-

6.1.7 Kuluttajaneuvonnan palvelut ja yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisiä riitatilanteita.

- Kilpailu- ja kuluttajavirasto eli KKV
- Puhelin 029 505 3050. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15
- Tutustu sivustoon, anna palautetta, tee kehittämissuhteita:

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

6.1.8 Muistutus – kantelu – muut valvonta-asiat ja käsittely

- Muistutus – kantelu – muut valvonta päätökset – käsittely ja huomiointi kehittämisessä
Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään palveluyksikössä ja suunnitellaan tarvittavat kehittämistoimet. Ikäihmisten palveluiden tulosalueen hallinnossa analysoidaan palautteita, muistutuksia, valvontaviranomaisten käsittelemistä asioista saatavia tietoja, potilasvahinkoasioita sekä sosiaaliamiehen toimintakertomuksista saatavia tietoja. Tiedot käsitellään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa sovitaan koko palvelualueen kehittämis- ja kehittämistoimenpiteistä.

- Muistutukset pyritään käsittelemään viivytyksettä. Muistutuksen tehneelle lähetetään kirjallinen vastine viimeistään neljän (4) viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.
-

7 Palvelun sisällön omavalvonta

Luvuissa 7.1–7.7.6 käsitellään asukkaan/ asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, kuntoutukseen, ravitsemukseen, hygieniaan liittyviä käytäntöjä.

7.1 Hyvä elämä kotona - suunnitelmalliset palvelut ja osallisuus

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.

7.1.1 Asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky ja osallisuus

Asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi pitää sisällään mm.: fyysisen – psyykkisen – kognitiivisen – sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden. Myös liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen ovat tärkeitä.

Asiakkaan hoito ja palvelut suunnitellaan siten, että se tukee kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointia. Asiakkaan hoidon suunnittelun apuna on käytössä RAI-toimintakykyarviointi. RAI:n tulosten perusteella saadaan tietoa mihin asioihin asiakkaan hoidossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Toimintakyvyn arvioinnin lisäksi asiakkaan hoitoa suunniteltaessa huomioidaan asiakkaan elämänhistoria ja voimavarat. Pyrkimyksenä on, että hoidon tavoitteet ovat asiakkaan itsensä asettamia tavoitteita ja päämääriä tai että hän voi kokea ne itselleen tärkeiksi ja merkityksellisiksi oman hyvinvointinsa kannalta.

- Hoitosuunnitelman osana tehdään lisäksi liikuntasuunnitelma ja asiakkaan hoito toteutetaan kuntouttavien toimintamallien mukaisesti.
- Palveluyksikössä työskentelee fysioterapeutti, jonka asiantuntemusta voidaan hyödyntää asiakkaan liikuntasuunnitelmaa ja kuntoutumista suunniteltaessa.

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

- Ohjaaja tai muu yksikössä sovittu työntekijä kokoaa eri toimijoiden järjestämästä ohjelmasta palveluyksikön viikko-ohjelman, joka on luettavissa yksikön ilmoitustaululta.
- Ohjaaja toimii tiimissä sosiokulttuurisen työn asiantuntijana ja on osa asiakasta hoitavaa moniammatillista tiimiä.

Ikäihmisten palvelujen käytössä on RAI-arviointi ks sivu 21. RAI-arvioinnilla saadaan valtakunnallisesti ja ikäihmisten palveluissa asiakkaan kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn ja arkisuoriutumiseen liittyen tietoa ½-vuosittain Thl:ltä. Thl:n RAI-tieto käsitellään ikäihmisten palvelujen hallinnon – ja lähijohtotiimissä ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Ikäihmisten palvelujen RAI-asiantuntija tekee tiivistä yhteistyötä palveluyksiköiden kanssa.

7.1.2 Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ja osallisuuden seuranta

- Asiakkaiden toimintakyky – hyvinvointi – kuntoutus

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti siten, että:

- Asiakastietojärjestelmään jokainen asiakkaan kanssa asioiva, kirjaa kuvailevasti hoidon toteutusta peilaten asetettuihin tavoitteisiin.
- Asiakkaan kanssa yhdessä päivitetään ½-vuosittain hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi.
- Tulosten avulla voidaan arvioida kattavasti asiakkaan toimintakykyä, terveyttä ja niissä tapahtuneita muutoksia, sekä asettaa uusia tavoitteita.

7.1.3 Ruokahuollon järjestäminen ja toteutus

Ikäihmisten palveluiden ateriapalvelut toteutetaan ikääntyneille laaditun ravitsemusoppaan suositusten mukaisesti. Tärkeimpänä tavoitteena on tunnistaa ravitsemustilan heikkeneminen ja reagoida siihen ravitsemushoidolla.

- Asumispalveluissa huolehditaan, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia. Ateria-ajoissa joustetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

7.1.4 Erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioiminen

Ateriapalveluita hankitaan asumisyksiköihin Palmia Oy:ltä.

- Hankintasopimus edellyttää, että palvelutuottajat noudattavat aterioiden valmistuksessa ikäihmisille suunnattuja Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia.

7.1.5 Ravitsemuksen tason seuranta sekä riittävä ravinnon ja nesteen saanti

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.

- Hoivayksiköissä on ravitsemusvastaavat, jotka jakavat ravitsemukseen liittyviä tietoja ja ohjeita työyhteisössä.

7.2 Hygieniäkäytännöt

Hygienia asioissa, kuten kaiken muunkin toiminnan keskiössä on asiakas- ja terveysturvallisuus, joka on henkilöstön ja asiakkaiden / asukkaiden yhteinen asia.

7.2.1 Hygieniäkäytäntöjen toteutuminen ja hygienia-tason seuranta

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.
-

7.2.2 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Hygienia-asioiden osalta tehdään yhteistyötä Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin hygieniahoitajan kanssa. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri tuottaa alueen palveluyksiköille sekä yleisiä hygienia ohjeita mutta myös ylläpitää ajantasaista ohjeistusta koskien erilaisia infektioita ja tarttuvia sairauksia sekä niiden ehkäisyä.

Ikäihmisten palveluiden yksiköissä on nimetyt hygieniaavastaavat, jotka osallistuvat sairaanhoitopiiriin hygieniaa koskeviin koulutuksiin ja yhdyshenkilötapaamisiin. Hygieniaavastaavat jakavat työyksiköissä saamia ohjeita ja opastavat tarvittaessa infektioiden ja tartuntojen ennaltaehkäisyssä. Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on käytössä lääkkeiden käsittelyn aseptinen ohje, käsihygieniaohje (khshp) ja hygienia yleisohje (khshp). Infektioepidemioiden aikana toimitaan aina erillisten ohjeiden mukaan ja sovitaan käytännöistä yhdessä siivouksesta vastaavan palveluntuottajan kanssa. Ikäihmisten palveluiden tulosalueen farmaseutti seuraa palveluyksiköiden käsihuuhteen kulutusta.

- Koronatartuntojen ennaltaehkäisemiseksi ja koronapotilaiden hoitoon on oma erillinen ikäihmisten palveluiden koronatoimintaohje.

7.2.3 Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen

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

Keinukamarin tehostetussa palveluasumisyksikössä asukkaiden pyykit pestään yksikössä.

7.2.4 Siivous- ja pyykkihuolto - henkilöstön koulutus ja perehdytys

Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on työntekijä-, palveluyksikön johtajien ja hallinnon edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin hallinnon tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta tiimikokouksien käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi. Ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sisäisillä intra-sivuilla (Kehrä). Jokaisen uuden työntekijän alkuperehdytykseen kuuluu ohjeiden ja niiden sijainnin läpikäyminen perehdyttäjän kanssa.

- Ohjeita käydään läpi säännöllisesti myös tiimipalaverissa.
-

7.3 Terveysten- ja sairaanhoito

- Palvelujen yhdenmukaisuus, terveyden edistäminen ja seuranta.

7.3.1 Suunhoito - sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus

- Asiakkaiden suunhoito, kiireetön / kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus
Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on työntekijä-, palveluyksikön johtajien ja hallinnon edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin hallinnon tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta tiimikokouksien käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi.

- Ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sisäisillä intra-sivuilla (Kehrä). Jokaisen uuden työntekijän alkuperehdytykseen kuuluu ohjeiden ja niiden sijainnin läpikäyminen perehdyttäjän kanssa. Ohjeita käydään läpi säännöllisesti myös tiimipalaverissa.

7.3.2 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.

Ympäri vuorokautisen hoivan asiakkaille tehdään vuosikontrolleja yksilöllisen tarpeen mukaan.

Vuosikontrolleja ja laaja-alaisia arviointeja varten on Hämeenlinnan terveystietopalveluiden kanssa tehty 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-vuosittain 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.
-

7.3.3 Vastuuhenkilöt asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa

Asiakkaan kokonaishoidosta vastaa lääkäri. Sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta.

- Sairaanhoitaja arvioi ja seuraa terveyden- ja sairaanhoidon riittävyyttä ja tarvittaessa konsultoi muita asiantuntijoita, kuten esimerkiksi lääkäriä, avannehoitajaa, haavahoitajaa, diabeteshoitajaa tms.
- Palveluyksikön moniammatillisella henkilöstöllä: sairaanhoitajilla, lähihoitajilla, fysioterapeuteilla, ohjaajilla ja asiakkaalle nimetyllä omahoitajalla on vastuu asiakkaiden päivittäisestä terveyden- ja sairaanhoidosta.
- Tarvittaessa konsultoidaan akuuttia kotihoitoa tai lääkäriä.

7.4 Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelman laadinta, henkilöstön perehdytys, vastuuhenkilö

7.4.1 Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu siten, että se vastaa STM:n Turvallinen lääkehoito -opasta. Ikäihmisten palvelujen päällikkö yhdessä farmaseutin sekä moniammatillisen ryhmän kanssa vastaa suunnitelman vuosittaisesta päivittäisestä ja henkilöstön koulutuksen järjestämisestä.

- Tulosalueen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

7.4.2 Lääkehoito ja vastuuhenkilöt

Asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa Hämeenlinnan terveystalot. Lääkäripalveluiden vastuuhenkilönä toimii apulaisylilääkäri, geriatri Minna Paunula. Asiakkaiden hammashoidon palveluista vastaa Hämeenlinnan terveystalot. Asiakkaiden kiireellisestä sairaanhoidosta vastaa Kanta-Hämeen keskussairaalan ensiapu ja päivystys.

- Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteyttä lääkäriin ja tarvittaessa poliisiin.

Palveluyksiköiden käytössä olevat toimintaohjeet ja prosessikuvaukset laaditaan siten, että mukana on työntekijä-, palveluyksikön johtajien ja hallinnon edustus. Valmiit ohjeistukset hyväksytään ensin hallinnon tiimissä, jonka jälkeen ne jalkautetaan lähijohtotiimin kautta tiimikokouksien käsiteltäväksi ja käyttöön otettaviksi.

- Ohjeet sijaitsevat kaikkien saatavilla sisäisillä intra-sivuilla (Kehrä). Jokaisen uuden työntekijän alkuperäshyönteeseen kuuluu ohjeiden ja niiden sijainnin läpikäyminen perehdyttäjän kanssa.
- Ohjeita käydään läpi säännöllisesti myös tiimipalaverissa.

Palveluyksikön johtaja 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.

Ikäihmisten palveluiden johtaja ja päällikkö vastaavat siitä, että palvelualueella on lääkehoitosuunnitelma ja riittävät edellytykset toteuttaa lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkehoitoa.

Ikäihmisten palveluiden farmaseutti koordinoi lääkehoitosuunnitelman laadintaa ja tekee yksiköissä lääkehoidon auditointikäyntejä, joilla tehdään kehittämis-, ohjaus- ja oma-ohjelmavaltuutus-

7.5 Monialainen yhteistyö

Asiakas / asukas saattaa tarvita monenlaisia palveluja samanaikaisesti – eri toimijoilta, jolloin tiedonkulun ja yhteistyön merkitys korostuu. Asiakas- ja terveysturvallisuus, sekä monialaisen yhteistyön varmistaminen eri toimijoiden kesken on palvelujen järjestämisen ja toiminnan keskiössä.

7.5.1 Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä Lifecare. Lifecaren kautta pystytään asioimaan Hämeenlinnan terveystietojärjestelmän ja Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kanssa asiakkaan asioissa.

- Omahoitaja ja/tai tiimin sairaanhoitaja toimii yhteyshenkilönä ja tiedonkulun varmistajana asiakkaan asioissa.
- Asiakkaan suostumuksella voidaan tarvittaessa olla yhteydessä omaisiin, yksityisiin palveluntuottajiin, tukipalveluntuottajiin, viranomaistahoihin, erilaisiin asiantuntijoihin sekä vapaaehtoistoimijoihin niiltä osin mitä asiakkaan kokonaisvaltainen hoito edellyttää.

7.5.2 Asiakasturvallisuus ja monialainen yhteistyö

Asiakas- ja terveysturvallisuus, sekä monialaisen yhteistyön varmistaminen eri toimijoiden kesken on palvelujen järjestämisen ja toiminnan keskiössä.

7.6 Asiakasturvallisuuden parantaminen ja monialainen yhteistyö

Asiakas- ja terveysturvallisuus, sekä monialaisen yhteistyön varmistaminen ja parantaminen eri toimijoiden kesken on palvelujen järjestämisen ja toiminnan keskiössä.

7.6.1 Kanta-Hämeen pelastuslaitos

Palveluyksiköillä on yksikkökohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat (PelSu) sekä poistumisturvallisuusselvitykset. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät palotarkastukset vuosittain. Korjaus- ja toimenpidekehoitukseen reagoidaan välittömästi ja annetaan kirjallinen vastine palo- ja pelastusviranomaisen määrittelemässä aikataulussa.

Pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumistiet, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelman mukaisesti. 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 asukkaan **toiminnan aiheuttamasta palo- tai onnettomuusvaarasta** (Liite 7).
- Lomake voidaan toimittaa sähköisesti osoitteeseen kanta-hame@pelastuslaitos.fi tai postitse osoitteeseen Hämeenlinnan paloasema, Kotalantie 1 b, 13210 Hämeenlinna.

7.6.2 Kanta-Hämeen edunvalvontatoimisto

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. **Tarvittaessa tehdään** holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä (Liite 7), mikäli havaitaan että henkilö ei ole itse kykenevä talouden hoitoon tai talouden hoito ei ole asianmukaisesti hoidettu muiden henkilöiden toimesta. Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston Hämeenlinnan toimipiste, Sibeliuksenkatu 21 B, 13100 Hämeenlinna, puh. 029 565 2100 (arkisin 9-11), kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi.

7.6.3 Asiointi hameenlinna.fi

Vanhuspalvelulain (25§) mukaisen yhteydenoton sosiaalihuoltoon tuen tarpeen kartoittamiseksi voi tehdä sähköisellä lomakkeella Hämeenlinnan kaupungin nettisivuilta,

- <https://asiointi.hameenlinna.fi/lomake>

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella voidaan palvelun piiriin kuuluvan asiakkaan avun tarpeen kartoittamisesta ottaa suoraan yhteyttä alueen palveluohjaajaan ja/tai sosiaalityöntekijään.

7.6.4 Sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystykseen voidaan **tarvittaessa ottaa yhteyttä** perhe- ja lähisuhdeväkivaltilanteissa, kriisitilanteissa, tilanteissa joissa, ikäihminen ei pärjää yksin kotona tai muissa sellaisissa tilanteissa, joissa tarvitaan kiireellisesti sosiaalitoimen arviota tai ratkaisuja, jotka eivät voi odottaa seuraavaan arkipäivään. Sosiaalipäivystyksestä voidaan myös kysyä konsultaatioapua.

- Kanta-Hämeen sosiaalipäivystyksen suora asiakasnumero 03 621 7100 on avoinna maanantaista torstaihin kello 18–22 sekä perjantaista lauantaihin kello 14-22. Muuna aikana yhteyden saa Hätäkeskuksen kautta.
- Henkilökunnalle löytyy sosiaalipäivystyksen viranomaiskäyttöön tarkoitettu numero itsenäisen työskentelyn toimintaohjeesta.

7.7 Henkilöstön rakenne ja määrä sekä riittävyys

Ikäihmisten palveluissa työskentelee moniammatillinen hoivahenkilöstö.

7.7.1 Keinukamarin hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Keinukamarin tehostetun palveluasumisyksikön henkilöstö:

- Sairaanhoidtajia on 2
- Lähihoitajia on 15, lisäksi kolme (3) varahenkilöä (lh)
- Fysioterapeutteja 0,2. Fysioterapeutti on yhteinen Keinusaaren kotihoidon tiimin kanssa.
- Ohjaajia 0,5.
- Palveluyksikön johtaja on yhteinen Keinusaaren kotihoidon kanssa

7.7.2 Sijaisten käytön periaatteet ympärivuorokautisessa hoivassa

Sijaisten käytössä huomioitavat asiat:

- Henkilöstömitoituksen riittävyys ja asiakkaiden palvelutarve.
 - Palveluyksiköiden mitoitusta määrittelee kesäkuussa 2020 voimaan tullut lainsäädäntö.
-

7.7.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan avointen vakanssien ja pitkäaikaisten sijaisuuksien rekrytoinneilla, sekä Sarastiarekryn ostopalveluilla lyhytaikaisiin sijaisuuksiin. Lisäksi akuutteihin henkilöstö puutoksiin ostetaan henkilöstöä yksityisiltä ostopalvelu yrityksiltä. Käynnistetty myös oppisopimusopiskelijoiden rekrytointi yhdessä oppilaitoksen kanssa. Kotihoidossa henkilöstövoimavarana on Hilikka-tiimi, joka toimii resurssipoolina kotihoidon yksiköille. Jokaisessa ympärivuorokautisen hoivan yksikössä työskentelee omia varahenkilöitä. Hallinnossa seurataan palvelualueen indikaattorien avulla kuukausittain palvelujen ja resurssien tasapainoa.

- Asumispalveluyksiköiden seurattavia indikaattoreita ovat asiakaspaikkojen käyttöaste sekä hoitajamitoituksen toteutuminen ja riittävyys.

7.7.4 Teknologian hyödyntäminen

Hoivakodeissa, jossa on palveluna tehostettua palveluasumista, tai laitoshoivaa, asukkailla on hälytys- tai ns. hyvinvointiranneke. Nykyaikaisilla hälytys- tai hyvinvointirannekkeilla saadaan monipuolista tietoa asiakkaan voinnista, unenlaadusta jne.

7.7.5 Vastuuhenkilöiden ja lähiesimiesten tehtävien organisointi

- Vastuuhenkilöiden / lähiesimiesten tehtävien organisointi – riittävästi aikaa

Lähijohdon tukena toimii ikäihmisten palvelujen hallinnon asiantuntijahenkilöstö, joilla on prosessivastuita useista ikäihmisten palveluiden keskeisistä prosesseista. Hallinnon henkilöstön tehtävänä on tukea lähijohtajia ja siten koko tulosalueen toimintaa.

7.7.6 Riittävä tuki ja avustavissa tehtävissä työskentelevien henkilöstömäärä

Hoivakotien henkilöstömitoitusta vahvistetaan lainsäädännön edetessä portaittain kohti 0,7 mitoitusta. Resurssia lisättäessä se kohdennetaan hoivakodin tarpeiden mukaan siten, että se ottaa huomioon sekä välittömän että välillisen työn tarpeet. Tukipalveluja ja avustavia tehtäviä voidaan yksikön tarpeiden mukaan toteuttaa vaihtelevasti ostopalveluin, välillistä työtä tekevän oman henkilöstön avulla tai siten, että hoitajien määrän kasvaessa välillisen työn osuus heidän työajastaan vähenee.

7.8 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointilanteissa lähtökohtaisesti haetaan aina pätevää ja laillistettua ammattihenkilöä. Edellytämme, että työntekijällä on hygieniapassi, voimassa oleva lääkekoulutus (alle 5 v), tarvittava rokotussuoja sekä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

- Hakijan rekisteritiedot tarkistetaan ennen valintaa. Valinta on ehdollinen siihen saakka, kunnes valittu on toimittanut työterveyshuollon todistuksen soveltuvuudesta työtehtävään, mikäli työntekijä sijoittuu tehtävään, jossa yötyötä tai yksikössä on työpaikkaselvityksen perusteella riski väkivallasta.

7.8.1 Henkilöstön rekrytointi – soveltuvuus ja luotettavuus

- Henkilöstön rekrytointi työskentely asiakkaiden kodeissa – soveltuvuus ja luotettavuus
Rekrytoinneissa käytetään yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja ja tehtäviä, joiden avulla arvioidaan henkilön soveltuvuutta työtehtävään.

- Hakijoilta pyydetään aina ammatillista suosittelijaa, joka kontaktoidaan ennen valinnan tekemistä.
- Vakituksissa tehtävissä koeaika on aina kuusi (6) kuukautta ja määräaikaisissa sijaisuuksissa puolet (½) määräajan pituudesta.

7.9 Henkilöstön perehdys ja täydennyskoulutus

Luvuissa xx käsitellään henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytystä työtehtäviin, oma-avonnan toteuttamiseen, sekä täydennyskoulutusta.

7.9.1 Perehdytys asiakastyöhön ja oma-avontaan

- Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja oma-avontaan
Palveluyksiköissä perehdytys toteutetaan ikäihmisten palveluiden tulosalueen kirjallisen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytys koskee myös opiskelijoita, tarvittavilta osin. Perehdytysohjelman lisäksi on mahdollisuus osallistua Hämeenlinnan kaupungin henkilöstöpalveluiden perehdytystilaisuuksiin.

7.9.2 Henkilöstön täydennyskoulutus

Henkilöstölle laaditaan laaja täydennyskoulutuskalenteri vuosittain. Henkilöstö voi ilmoittautua koulutukseen työvuorosuunnitelman mukaisesti, sekä antaa palautetta koulutuksista ja esittää koulutustoiveita. Oman palvelualueen koulutuskalenterin ulkopuolelle jäävistä alueellisista tai muista koulutuksista keskustellaan oman palveluyksikön johtajan kanssa.

- **Palveluyksikön johtajan vastuulla on** seurata henkilöstöhallinnon järjestelmästä (Populus), että palveluyksikössä työntekijöiden täydennyskoulutusvelvoite täyttyy.

7.10 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Luvuissa 7.10–7.11.1 käsitellään ilmoitusvelvollisuutta, toimitiloja.

7.10.1 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja korjaavat toimenpiteet

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella on käytössä epäkohtailmoitusohje ja lomake.

- Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään.
 - Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä yksikön johtajalle. Yksikön johtaja kuittaa lomakkeen vastaan otetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Yksikön johtaja kirjaa toimenpiteet lomakkeeseen, sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Yksikön johtaja voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa palvelujen päälliköltä, palvelujen johtajalta tai asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtajalta.
 - Lomake lähetetään viivytyksettä palvelujen päällikölle, viimeistään 3-5 päivän kuluessa.
 - Palvelujen päällikkö tai valvonnan vastuuhenkilö käy läpi epäkohdan tai sen uhan ilmoituksen, sekä mihin toimenpiteisiin on ryhdytty – tarvittaessa ohjeistaa ja neuvoa yksikön johtajaa. Palvelujen päällikkö arvioi, onko tehdyt toimenpiteet riittävät, tekee lomakkeeseen omat merkinnät, sekä mahdolliset lisäykset.
 - Palvelujen päällikkö lähettää selvityksen palvelujen johtajalle tiedoksi ja / tai jatkotoimenpiteitä varten, sekä kopion asiakasohjaus- ja ostopalvelujohtajalle.
-

- Kopio lähetetään myös ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja yksikön johtajalle.
- Palvelujen johtaja tekee mahdolliset merkinnät lomakkeeseen. Palvelujen johtaja harkitsee, tapauksittain – laitetaanko ilmoitus selvityksineen aluehallintovirastolle tai sosiaali- ja potilasasiamiehille.
- Palvelujen johtaja huolehtii asian arkistoinnista. Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja palvelualueella. Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. Lisäksi ilmoituksia ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan ikäihmisten palveluiden hallinnossa 2 x vuodessa.

7.11 Toimitilat

Luvussa 7.11.1 käsitellään tilojen käyttöä ja omaisten vierailuja, asukkaiden yksityisyyttä jne.

7.11.1 Keinukamarin tilojen käytön periaatteet

Keinukamarin kiinteistöön sijoitetussa erillisessä tehostetussa palveluasumisyksikössä on kaikilla asukkailla oma huone, joissa on suihku. Asiakkaan muuttaessa asukas sisustaa oman kotinsa omilla huonekaluilla, tavaroilla ja esineillä. Vierailuaikoja ei ole erikseen määritelty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin.

- Keinukamarin kiinteistö on rakennettu vuonna 2017.
- Yhden (1) hengen asukashuoneiden koko on n. 20 neliötä.

Keinukamarin kiinteistössä tarjotaan tehostetun palveluasumisen lisäksi ikäihmisille suunnattua vuokra-asumista, johon ei itsessään kuulu mitään palveluita. Keinukamarin kiinteistössä asuvat, voivat saada kotihoitoa tai muita tukipalveluja. **Palvelutarpeen arviointi** tehdään asiakasohjausyksikössä.

Henkilöstölle on varattu omat työ- ja sosiaalilitat.

7.12 Teknologiset ratkaisut

Luvussa 7.12.1–7.12.2 käsitellään henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta, erilaisilla kulunvalvonta, hälytys- ja kutsulaitteilla.

7.12.1 Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asukkaiden käytössä

Keinukamarissa hoitajakutsujärjestelmänä toimii Everon. Huollosta vastaa Everonin alihankintana Hämeen lukko Oy. Everon-järjestelmä lähettää mahdolliset vikailmoitukset sekä ennakkotiedot huoltotarpeiden kohteista sovittuihin sähköpostiosoitteisiin. Kokonaisuudessaan hoitajakutsujärjestelmät ovat uudistumassa ja jatkossa toimittajana on Vivago.

- Laitteiden toimivuudessa havaituista epäkohdista ilmoitetaan viivytyksettä huoltoon, sekä palveluyksikön johtajalle.
- Erilaiset teknologiset ratkaisut ovat osa asiakas- ja terveysturvallisuutta

7.12.2 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat henkilöt

- Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Työyksiköissä on nimetty laitevastaavat.

- Laitevastaavien nimet ovat N:\lkäihmisten hoito ja hoiva\Henkilöstöasiat\Henkilöstölistat/Tiimien vastuuhenkilöt, sekä hoivayksiköiden henkilöstötiloissa olevalla ilmoitustaululla.
-

8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Luvussa 8.1–8.1.2 käsitellään mm. terveydenhuollon laitteita, apuvälineitä, ohjelmistoja, tarvikkeita, materiaaleja. Laitteiden, välineiden turvallisuutta ja vaaratilanneilmoituksia. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi vuoden 2020 alussa Fimealle.

8.1 Apuvälineet ja laitteet

Asukkailla ja palveluyksikössä on erilaisia apuvälineitä ja laitteita, jotka osaltaan parantavat asiakas- ja terveysturvallisuutta, sekä toimintakykyisyyttä.

8.1.1 Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden käyttö ja ohjaus

- Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen.

Sähkösenkyjen, henkilönostimien ja terveydenhuollon laitteiden perehdytys ja huolto tapahtuvat laitetoimittajan ohjeiden mukaan ja tarvittaessa. Hoivayksiköiden sähkösenkyjen ja kuntosalilaitteiden huollosta tehty erilliset sopimukset.

- Asiakkaan henkilökohtaisissa apuvälinehankinnoissa voi konsultoida palveluyksikön fysioterapeuttia, joka arvioi tarkoituksenmukaisen apuvälineen hankintaa yhdessä mahoitajan kanssa. Fysioterapeutti ohjaa ja neuvoo omahoitajaa ja asiakasta apuvälineen käytöstä ja sen huollosta.
- Asiakkaalla voi olla käytössään oma apuväline, palveluyksikön apuväline, terveystarvikkeiden apuvälinelainaamon apuväline tai Kanta-Hämeen keskussairaalan apuvälinekeskuksen apuväline.
- Apuvälineen peruspuhdistus hoidetaan palveluyksikössä, varsinaisen huollon järjestämisestä vastaa apuvälineen omistaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus reagoida, jos havaitsee riskin apuvälineen käytössä tai sen toimintakunnossa.

Ikäihmisten palvelujen tulosalue on mukana maakunnallisessa hankkeessa (TLT), jossa tavoitteena on laiteajokorttien laadinta ja suorittaminen sähköisessä järjestelmässä.

- Yksiköihin on nimetty laitevastaavat.
-

8.1.1.1 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään 3 ilmoitusta:

- Vaaratilanneilmoitus Haipro-järjestelmään
- Laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle
- Fimealle <https://tlt.fimea.fi/tltvaara/index.html> **vaaratilanneilmoitukset**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään sähköinen Haipro-ilmoitus. Haipro- järjestelmän avulla jokaista vaaratilannetta pystytään tarkastelemaan prosessina. Ilmoituksen käsittelyvaiheessa kirjataan suunnitelma toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Toteutuksen jälkeen järjestelmään kirjataan arviointi kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta ja siitä, tarvitaanko lisätoimenpiteitä. Järjestelmästä syntyvää tietoa laite- ja tarvikkepoikkeamista seurataan Hämeenlinnan kaupungin moniammatillisessa potilasturvallisuustyöryhmässä.

8.1.2 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vastuhenkilö

- Palveluyksikön johtaja Susanna Laari, vs. johtaja 4.4.2022 alkaen Mikael Pennanen
Puhelin 050 5091035 tai mikael.pennanen@hameenlinna.fi
-

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Luvuissa 9.1–9.1.5 käsitellään henkilötietojen käsittelyä, kirjaamista, tietosuojaa.

9.1 Asiakastyön kirjaaminen

Hoitotyönkirjaaminen ja asiakas- ja terveyshyvinvointi ovat lähtökohtana monialaiselle toiminnalle / asukkaan ja henkilöstön toiminnan sujuvoittamiseksi.

9.1.1 Henkilöstön perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn, sekä kirjaamiseen ja ohjeisiin.

Lisäksi asiakastietojärjestelmien turvallisuutta seurataan säännöllisesti tarkastamalla lokitiedot.

9.1.2 Asiakastyön kirjaamisen varmistaminen - viipymättä ja asianmukaisesti

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. Kirjaaminen voidaan tehdä myös asiakkaan luona mobiililaitteella

- Kirjaamiseen on laadittu erilaisia ohjeita, mitä kirjataan ja mihin. Ohjeet löytyvät henkilöstön sisäisiltä internetsivuilta Kehrästä sekä Lifecaren sisältä.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä

9.1.3 Tietosuoja - henkilötietojen käsittely ja viranomaismääräykset

- Henkilöstö noudattaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään yhdessä läpi ja allekirjoitetaan yleinen vaitiolositoumus.

- Lisäksi ennen kuin asiakastietojärjestelmiin annetaan henkilökohtaiset käyttöoikeudet, jokaisen käyttäjän tulee allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumus ja perehtyä sen sisältöön.
 - Henkilöstölle on säännöllisesti vuosittain tietosuojakoulutuksia.
-

9.1.3.1 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva - perehdytys ja täydennyskoulutus

- Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus.

Tietosuojasta puhutaan aina, kun puhutaan kirjaamisesta ja asiakkaiden tietojen käsittelystä.

Tietoturva ja salassapito ovat osa perehdytysohjelmaa.

9.1.4 Tietosuojavastaava

Salla Mäkinen, sovellusasiantuntija

9.1.5 Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

- Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Rekisteriselosteet on laadittu.

10 Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakas- ja terveyshyvinvointi ovat lähtökohtana Asiakkaan / Asukkaan ja henkilöstön toiminnan sujuvoittamiseksi. Prosesseja ja toimintatapoja päivitetään tarvittaessa mm. toimintatapojen sisältöjen muuttuessa, sekä muun saadun palautteen pohjalta. Palautetta saadaan mm.:

- Asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä, sekä asiakastytyväisyyskyselyn perusteella.

10.1 Oma- ja palvelusuunnitelman seuranta

Oma- ja palvelusuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Hämeenlinnassa 23.3.2022



Susanna Laari, palveluyksikön johtaja 4.4.2022 vs. palveluyksikön johtaja Mikael Pennanen