

# Lammi-Tuulos kotihoito

## Omavalvontasuunnitelma 2022

Ikäihmisten palvelut

---

# Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	<b>5</b>
Palveluntuottaja	5
Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus	5
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	5
Ostopalvelujen tuottajat	6
Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden	6
<b>2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b>	<b>7</b>
Ikäihmisten palvelujen toiminta-ajatus	7
Ikäihmisten palvelujen arvot	7
Ikäihmisten palvelujen toimintaperiaate	8
<b>3. Omavalvonnan toimeenpano ja riskien hallinta</b>	<b>8</b>
Työnantajan riskienhallintapolitiikka ja omavalvonnan vastuut	8
Palveluyksikön johtajan vastuulla on	8
Henkilöstön vastuulla on	8
Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	9
Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	10
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	11
Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus riskit ja laatu poikkeamat	11
Muut ilmoitusvelvollisuus velvoitteet ja laatu poikkeamat	12
Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat ja ilmoittamat epäkohdat	12
Haittatapahtumien ja läheltä-piti tilanteiden käsittely ja dokumentointi	12
Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen	13
Korjaavien toimenpiteiden muutoksista tiedottaminen ja toimeenpano	13
<b>4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen</b>	<b>14</b>
Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuneet	14
Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan yhteyshenkilöt	14
Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen	14
Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo	14
<b>5. Asiakkaan asema ja oikeudet</b>	<b>15</b>
Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit	15
Asiakkaan palvelutarpeen arviointi - yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa	16
Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, toteuttaminen, päivitys ja seuranta	16
<b>6. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</b>	<b>18</b>
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja oman näköinen elämä	18
Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ja rajoittamisen periaatteet ja ohjeet	18
Rajoitustoimenpiteiden mahdollisia välineitä	19
<b>7. Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva</b>	<b>19</b>
Osallisuus ja oikeusturva	19
Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja epäasiallisen kohtelun toimenpiteet	19
Asiakkaan epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely	19
Asiakkaiden ja omaisten osallisuus sekä mahdollisuus laadun kehittämiseen	19
Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	20
Muistutuksen vastaanottaja	20
Sosiaaliamiehen tarjoamat palvelut ja yhteystiedot	21

---

Lammi-Tuulos kotihoito / Omavalvontasuunnitelma  
Ikäihmisten palvelut 2022

Kuluttajaneuvonnan palvelut ja yhteystiedot	21
Muistutus – kantelu – muut valvonta päätökset – käsittely ja huomiointi kehittämisessä	21
<b>8. Palvelun sisällön omavalvonta</b>	<b>22</b>
<b>Oma hyvä elämä kotona - suunnitelmalliset palvelut ja osallisuus</b>	<b>22</b>
Asiakkaan fyysinen – psyykinen – kognitiivinen – sosiaalinen toimintakyky ja osallisuus	22
Asiakkaiden toimintakyvyn – hyvinvoinnin – kuntoutuksen toteutumisen seuranta	22
<b>Ravitsemus</b>	<b>23</b>
Ruokahuollon järjestäminen ja toteutus	23
Erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioiminen	23
Ravitsemuksen tason seuranta sekä riittävä ravinnon ja nesteen saanti	23
<b>Hygieniäkäytännöt</b>	<b>24</b>
Hygieniäkäytäntöjen toteutuminen ja hygienia-tason seuranta	24
Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy	24
Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen	24
Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen henkilöstön koulutus ja perehdytys	24
<b>Terveyden- ja sairaanhoito</b>	<b>25</b>
Asiakkaiden suunhoito, kiireetön / kiireellinen sairaanhoito ja äkillinen kuolemantapaus	25
Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta	25
Vastuuhenkilöt asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa	25
<b>Lääkehoito</b>	<b>26</b>
Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys	26
Lääkehoito ja vastuuhenkilöt	26
Monialainen yhteistyö	26
Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa	27
<b>9. Asiakasturvallisuus ja yhteistyö</b>	<b>27</b>
<b>Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa</b>	<b>27</b>
<b>Henkilöstön rakenne ja määrä sekä riittävyys</b>	<b>29</b>
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	29
Sijaisten käytön periaatteet	29
Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	29
Teknologian hyödyntäminen	29
Vastuuhenkilöiden / lähiesimiesten tehtävien organisointi – riittävästi aikaa	30
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>	<b>30</b>
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	30
Henkilöstön rekrytointi työskentely asiakkaiden kodeissa – soveltavuus ja luotettavuus	30
<b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b>	<b>31</b>
Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvontaan	31
Henkilöstön täydennyskoulutus	31
<b>Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus</b>	<b>31</b>
Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja korjaavien toimenpiteiden toteutuminen	31
<b>Toimitilat</b>	<b>32</b>
Tilojen käytön periaatteet	32
<b>Teknologiset ratkaisut</b>	<b>32</b>
Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asukkaiden käytössä	32
Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	33
<b>10. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</b>	<b>33</b>
<b>Apuvälineet ja laitteet</b>	<b>33</b>
Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käyttö ja huolto	33
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään vaaratilanneilmoitukset	34
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	34

<b>11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen -----</b>	<b>34</b>
<b>Asiakastyön kirjaaminen-----</b>	<b>34</b>
Henkilöstön perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen -----	34
Asiakastyön kirjaamisen varmistaminen - viipymättä ja asianmukaisesti -----	34
Tietosuojan ja henkilötietojen käsittely - yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä-----	35
Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus-----	35
Tietosuojavastaava -----	35
Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?-----	35
<b>12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta-----</b>	<b>35</b>
<b>Toiminnassa todetut kehittämistarpeet-----</b>	<b>35</b>
<b>13. Omavalvontasuunnitelman seuranta-----</b>	<b>35</b>

## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Tutustu Lammi-Tuulos kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan, ja tiedät miten toimimme.

### Palveluntuottaja

Hämeenlinnan kaupunki, Ikäihmisten palvelut  
Y-tunnus 0146921-4

### Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

**Toimintayksikön nimi:** Hämeenlinnan kaupunki, Lammi-Tuulos kotihoito  
**Katuosoite ja postitoimipaikka:** Isolukkarintie 2B 16900 Lammi

### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä henkilöitä, joilla on fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueella tuen tarpeita. Lisäksi asiakkaina on eri-ikäisiä vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaita. Lapsiasiakkaat ovat marginaalinen asiakasryhmä, joiden osalta hoidosta sovitaan aina yksilöllisesti yhteistyökumppaneiden kanssa.

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella kaupungin omana toimintana toteutetaan päivätoimintaa, kotihoitoa (yhdistetty kotipalvelu ja kotisairaanhoido), lyhytaikaishoitoa ja pitkäaikaista ympärivuorokautista hoivaa. Lisäksi kaupungin omana toimintana toteutetaan turvapuhelinasiakkaiden turva-auttajakäynnit.

- Lammi-Tuulos kotihoidossa asiakkaita on noin 130.

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

- Palveluihin ohjaututaan lautakunnan hyväksymien myöntämisperusteiden mukaisesti.

### Palvelukokonaisuudesta vastaava johtaja

Palveluyksikön johtaja

Tiia Putkonen

**Puhelin** 050 460 4071

**Sähköposti** [tiia.putkonen@hameenlinna.fi](mailto:tiia.putkonen@hameenlinna.fi)

Vs. palveluyksikön johtaja 30.5.2022 alkaen Tiina Kelin

Sähköposti: [tiina.kelin@hameenlinna.fi](mailto:tiina.kelin@hameenlinna.fi)

## Ostopalvelujen tuottajat

- 1) Ateriapalvelut: Palmia Oy
- 2) Turvapuhelin ja turvapuhelinhälytysten vastaanotto: Addsecure Smart Care
- 3) Sähköinen ovenavaus:-Tunstall Oy
- 4) Siivous, kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut: Palmia Oy
- 5) Annosjakelu- ja apteekkipalvelut: Tavastilan apteekki
- 6) Lääkeautomaattipalvelu: Evondos Oy
- 7) Lääkeautomaattipalvelu: Axitare
- 8) Hälytysjärjestelmät, hoitajakutsut, kameravalvonta, turvateknologia yksiköissä: Vivago, Everon, Kameravalvonta (Lammin Pellavakoti), Hämeen Lukko Oy.
- 9) Kuntosalilaitteiden huolto: Hur Oy
- 10) Vuokrasängyt- ja huolto: Lojer Oy
- 11) Leasing autot: Fleet Innovation Oy
- 12) Henkilöstövuokraus: Sarastiarekry Oy
- 13) Videopuhelin: Oulumo Oy

## Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden

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

- mm. ateriapalvelutoimijoilla on omavalvontasuunnitelmat

## 2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotamme.

### Ikäihmisten palvelujen toiminta-ajatus

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

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 (Liite 1).

### 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**

## 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**

## 3. Omavalvonnan toimeenpano ja riskien hallinta

- Omavalvontaan kuuluu oleellisesti riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaaminen.

## 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.

### 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.

### 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.
-



## Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- 1) Hämeenlinnan kaupungin riskienhallintapolitiikka: [hameenlinnan-kaupungin-riskienhallintapolitiikka\\_ei-saavutettava.pdf](#)
- 2) Hallintosäätö, delegointipäätös
- 3) Toimintasuunnitelma
- 4) Ikäihmisten palvelujen päätösvalta: [Sotelautakunnan delegointipäätös 2021.pdf \(hameenlinna.fi\)](#) ja hallinnon tehtäväalueet
- 5) Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma: [Asiakas-ja-potilasturvallisuussuunnitelma.pdf \(hameenlinna.fi\)](#)
- 6) Haipro ja Wpro -toimintaohjeet: [HaiPro - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#), [HaiPro toimintaohje ikäihmisten palvelut](#)
- 7) Kaltoinkohtelun ilmoitusvelvollisuus toimintaohje
- 8) Asukkaiden rahat ja arvoesineet kotihoidossa
- 9) Saattohoitosuunnitelma
- 10) Asiakkaaksi tulo –toimintaohje
- 11) Lifecare –toimintaohje
- 12) Evondos- toimintaohje
- 13) Hilikka –toimintaohje
- 14) RAI- toimintaohje
- 15) Ikääntyneiden ruokasuositus ([N/ohjeet ja lomakkeet/ ravitsemussuositus 2020](#))
- 16) Turvapuhelinpalvelu- toimintaohje  
([N/turvapuhelin/turvapuhelinpalvelut/prosessikuvaukset](#))
- 17) Tietosuojaohje
- 18) Perehdytyskuvaukset /
- 19) Ohje muistutuksen ja kantelun laadintaan
- 20) Valmiusohjeet: [Asiakasturvallisuus - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 21) Työturvallisuusilmoituksen täyttö- ja käsittelyohje
- 22) Ikäihmisten hoidon ja hoivan perehdytysohjelma: [Perehdytysohjelma-5.2021.pdf \(hameenlinna.fi\)](#)
- 23) Henkilöstökartoitus, sisäiset siirrot: [Ikäihmisten palvelujen henkilöstöasiat - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 24) Palo ja pelastussuunnitelma:
- 25) Kotihoidon yhteinen työsuojelusuunnitelma:
- 26) Uhka ja väkivaltatilanteet- Itsenäisen työskentelyn toimintaohje
- 27) Ohje itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteiden käytöstä hoivakodeissa
- 28) Viestintäsuunnitelma
- 29) Lääkehoitosuunnitelma: [Lääkehoitosuunnitelma - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 30) Kuntoutuksen toimintamallit ([N/palvelut ja prosessit/palveluprosessit/kuntouttavat toimintamallit](#))
- 31) Ydinpalveluiden palvelukuvaukset  
[N/palvelut ja prosessit/palvelukuvaukset](#)
- 32) Tukipalveluiden palvelukuvaukset  
[N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Palmia ateriapalvelut/palvelukuvaus,](#)  
[N/yhteistyökumppanit ja sopimukset/Palmia /käyttäjäpalvelut](#)  
[N/yhteistyökumppanit ja sopimukset /Palmia /siivouspalvelu/palvelukuvaukset](#)
- 33) Työsuojelun toimintaohjelma: [Työsuojelu - Kehrä \(hameenlinna.fi\)](#)
- 34) Henkisen väkivallan ja häirinnän käsittelyohje: [Hämeenlinnan kaupungin työhyvinvointiohjelma \(hameenlinna.fi\)](#)

- 35) Sisäilmahaittailmoitus: Hämeenlinnan kaupungin sisäilmaohjeistus (hameenlinna.fi)
- 36) Työturvallisuusilmoitus: Turvallinen työympäristö - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 37) Perehdyttämissuunnitelma: Turvallinen työympäristö - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 38) Perehdyttäjän muistilista: Perehdytyksen tuki (hameenlinna.fi)
- 39) Perehdytyksen arviointikysely: Palvelussuhteen alkaminen ja päättyminen - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 40) Rekrytointiprosessikaavio:
- 41) Ikäihmisten palveluiden rekrytointiprosessi:
- 42) Työnjohdollinen keskustelulomake: Toimintatapa työhyvinvointi- ja työnjohdollisissa asioissa - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 43) Työkykyjohtamisjärjestelmä Sirius: Yhteistoiminnan periaatteet (hameenlinna.fi)
- 44) Päihdeohjelma: Päihdeohjelma - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 45) Savuton Hämeenlinna toimintaohjelma: Työkykyjohtaminen, työhyvinvointi ja tasa-arvo - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 46) Toivu työssä- toimintatapa: Toivu työssä liikkuen -hyvinvointivalmennus - Kehrä (hameenlinna.fi) / Toivu työssä - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 47) Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma: Työkykyjohtaminen, työhyvinvointi ja tasa-arvo - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 48) Onnistumiskeskustelulomake: Onnistumiskeskustelut - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 49) Työsuorituksen arviointilomake: Henkilökohtainen lisä KVTES, OVTES, LS TTES ja TS - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 50) Koulutusapurahan hakulomake: Koulutus ja kehittäminen - Kehrä (hameenlinna.fi)
- 51) Koulutussuunnitelma:
- 52) Asiakastietojen luovuttamisen ohjeistus: TIETOSUOJAOHJEET (hameenlinna.fi)
- 53) Koonti toimintaohjeista COVID-19 tilanteessa, ikäihmisten palvelut:

## 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 asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta. Asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi ovat, siten henkilöstön ja hoivan piirissä olevien henkilöiden yhteinen asia. **Hoivaympäristössä** asiakkaan kotona toimitaan aina asiakasturvallisuus ja terveyshyvinvointi huomioiden.

Mahdollisia asiakasriskejä 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.

- terveydensuojelulaki <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.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

- Riskien tunnistaminen, raportointi, käsittely ja korjaavat toimenpiteet osa toimintaa.

## Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus riskit ja laatueroamat

Henkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten esille tuomien epäkohtien, laatueroamien, 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.

## Muut ilmoitusvelvollisuus veloitteet ja laatupoikkeamat

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.

Ostopalveluja koskevista ilmoituksista ollaan yhteydessä hankintasopimuksessa määriteltyjen reklamaatio- ja palautekanavien kautta palvelun tuottajaan.

## 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.

## 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 sosiaalihuollontoyksikössä 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.

### 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.

### Korjaavien toimenpiteiden muutoksista tiedottaminen ja toimeenpano

Palveluyksikön johtaja tiedottaa omaa esihenkilöään ja henkilöstöään siitä, miten suunnitellut toimenpiteet ovat edenneet sekä muutoksista työskentelyssä.

- Yhteistyötahojen tiedottaminen kuuluu palveluyksikön johtajalle, mikäli asia koskee ainoastaan hänen omaa yksikköään.
- Laajemmissa asioissa tiedottamisesta vastaa hallinnon asiantuntijat vastuualueensa mukaisesti tai tulosalueen johto.

## 4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

- Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan johtajan ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

### Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuneet

Omavalvontasuunnitelman laadintaa ikäihmisten palvelujen tulosalueella koordinoi palvelusuunnittelija Anne Nurminen. Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta perustuvat Ikäihmisten palvelujen hallinnon asiantuntijoiden työtehtävien vastuualueisiin (Liite 2).

- Yksikkökohtaisesta ja päivittäisestä omavalvonnasta, ohjeistuksien ja toimintakäytänteiden noudattamisesta vastaa palveluyksikön johtaja henkilöstöineen.

### Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan yhteyshenkilöt

Satu Ala-Kokko, ikäihmisten palvelujen johtaja      Anne Nurminen, palvelusuunnittelija  
Sosiaali- ja terveysterveyst/ hallinto  
Viipurintie 1-3, A-rakennus, 1. krs  
PL 84, 13101 Hämeenlinna  
www.hameenlinna.fi

### Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toimintayksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

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

### Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla ja liitteitä voi pyytää nähtäväksi palveluyksikön johtajalta erikseen. Lisäksi eri toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat on luettavissa Hämeenlinnan kaupungin internetsivuilla:

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

## 5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

### Asiakkaan palvelun tarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Hämeenlinnassa toimii Ikäihmisten 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 omaisten / läheisten kanssa palvelutarvetta vastaavan kattavan palvelusuunnitelman.

- Palvelusuunnitelmaan kootaan ne 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](#)

## Asiakkaan 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.

## Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, toteuttaminen, päivitys ja seuranta

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, että hoitosuunnitelma on sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmässä (Lifecare).

- Hoitosuunnitelma on hoidon toteuttamisen lähtökohta. Tavoitteisiin peilaten henkilöstö kirjaa kuvailevasti hoidon toteutumista, sekä arvioi hoidon vaikuttavuutta.
- Omahoitaja huolehtii, että RAI-arvio sekä hoitosuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisen/omaisen/laillisen edustajansa kanssa vähintään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

## Asiakkaan 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.



## Henkilökunnan perehdytys hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön ja toteutukseen

Tiimin sairaanhoitaja yhdessä omahoitajien kanssa seuraa ja huolehtii, että asiakkaan palvelu toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Tiimin sairaanhoitaja ja omahoitaja 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.

Kotihoidossa hoitosuunnitelman keskeisin sisältö on nostettu asiakkaan viikko-ohjelmalle Lifecareen, jonne asiakkaan hoito on suunniteltu. Lifecaresta tieto menee Hilka toiminnanohjausjärjestelmään, josta jokainen asiakkaan luona käyvä työntekijä näkee asiakkaan kanssa suunnitellut hoitotoimenpiteet.

### **Kotihoidossa asiakkaan asioita voidaan käsitellä Asse-palaverissa:**

- Asiakasseurannan palaverit ovat asiakasohjauksen ja kotihoidon yhteistyön toimintamalli.
- Palaverissa seurataan asiakkaan palvelun keskeytyksiä, sekä arvioidaan ja suunnitellaan palveluiden sisältöä.

Asse-palavereilla varmistetaan kotihoidon asiakkaiden tarvelähtöinen, oikea-aikainen ja kuntouttava palvelu.

### **Vastuunjako**

#### **Kokonaisuudessaan 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.

## 6. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

### 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.

### 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.

## 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
- Geriatriinen tuoli, tai pyörätuoli, joissa turva- tai haaravyö
- Hygieniahaalari
- Sähköinen ovenlukitus

## 7. Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus tehdä epäasiallisesta kohtelusta muistutus tai kantelu toimintayksikön johtajalle tai toimintakokonaisuuden johtavalle viranhaltijalle.

### Osallisuus ja oikeusturva

#### 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).

#### Asiakkaan epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely

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

#### 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.

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

- Pellavakodissa on palautelaatikko sekä lisäksi kotihoidon asiakkaiden asiakaskansioissa on ohje muista 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.

## Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

- Asiakaspalautetta ja asiakastyytyväisyyskyselyjen 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.

## Muistutuksen vastaanottaja

### Hämeenlinnan kaupunki

Ikäihmisten palvelujen tulosalue/ Ikäihmisten palvelujen päällikkö

Sosiaali- ja terveystoimi/hallinto

Viipurintie 1-3, A-rakennus, 1. krs

PL 84, 13101 Hämeenlinna

[www.hameenlinna.fi](http://www.hameenlinna.fi)

tai sähköisesti kirjaamon osoitteeseen [sosiaalijaterveys@hameenlinna.fi](mailto:sosiaalijaterveys@hameenlinna.fi)

### Hämeenlinnan kaupunki

Lammi-Tuulos kotihoito

Tiia Putkonen vs. palveluyksikön johtaja 30.5.2021 alkaen Tiina Kelin

Isolukkarintie 2B

16900 Lammi

tai sähköisesti kirjaamon osoitteeseen [sosiaalijaterveys@hameenlinna.fi](mailto:sosiaalijaterveys@hameenlinna.fi)

Palveluyksikön ja Ikäihmisten palvelujen tulosalueen vastuuhenkilöiden tiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta (Liite 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.

### Sosiaaliasiamies Satu Loippo

Sorsanpolku 2 B

13210 Hämeenlinna

Puhelin: 03 6212908

Sähköposti: [satu.loippo@pikassos.fi](mailto:satu.loippo@pikassos.fi)

## 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.

- Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901 (arkisin klo 9-15).
- Kuluttaja- ja viestintävirasto (kkv.fi): Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 029 505 3050 /  
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

## 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 sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksista saatavia tietoja. Tiedot käsitellään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa sovitaan koko palvelualueetta koskevista kehittämistoimenpiteistä.

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

## 8. Palvelun sisällön omavalvonta

- Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, niiden toteutumista seurataan ja kirjataan.

### Oma 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.

### Asiakkaan fyysinen – psyykinen – kognitiivinen – sosiaalinen toimintakyky ja osallisuus

- Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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.

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. Thln RAI-tieto käsitellään ikäihmisten palvelujen hallinnon – ja lähijohtotiimissä ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Ikäihmisten palvelujen RAI-asiantuntija tekee tiivistä yhteistyötä palveluyksiköiden kanssa.

### Asiakkaiden toimintakyvyn – hyvinvoinnin – kuntoutuksen toteutumisen seuranta

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. Kotihoidon asiakkaiden tehostettujen kotikuntoutusjaksojen vaikuttavuutta seurataan RAI:n osittaisarvioinnin avulla.

## Ravitsemus

- Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja.

## Ruokahuollon järjestäminen ja toteutus

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

- Pellavakodissa huolehditaan, ettei yöpaasto ylitä 11 tuntia. Ateria-ajoissa joustetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.
- Kotihoidossa ateriointi toteutuu asiakkaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Ravitsemusta voidaan tukea ateriapalvelun tai kaupan valmisaterioiden avulla, sekä kotihoitohenkilöstön valmistamalla aamu-, ilta- ja välipaloilla.

## Erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioiminen

Ateriapalveluita hankitaan Pellavakotiin Palmia Oy:ltä.

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

## 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 proteiini määrä. 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.

## Hygieniakäytännöt

- Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

## Hygieniakäytäntöjen toteutuminen ja hygieniatason 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.

## Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Hygienia-asoiden 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 hygieniavastaavat, jotka osallistuvat sairaanhoitopiiriin hygieniaa koskeviin koulutuksiin ja yhdyshenkilötapaamisiin. Hygieniavastaavat jakavat työyksiköissä saamia ohjeita ja opastavat tarvittaessa infektioiden ja tartuntojen ennaltaehkäisyssä. Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on käytössä lääkkeiden käsittelyn aseptinen ohje, käsihygieniaohe (khshp) ja hygienian yleisohje (khshp). Infektioepidemioiden aikana toimitaan aina erillisten ohjeiden mukaan ja sovitaan käytännöistä yhdessä siivouksesta vastaavan palveluntuottajan kanssa. Ikäihmisten palveluiden tulosalueen farmaseutti seuraa palveluyksiköiden käsihuhteen kulutusta.

- Korona tartuntojen ennaltaehkäisemiseksi ja korona potilaiden hoitoon on oma erillinen ikäihmisten palveluiden koronatoiminta ohje.

## Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen

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

## Siivous ja pyykkihuollon järjestäminen 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.



## Terveyden- ja sairaanhoito

- Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

### 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.

### 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.

Omahoitaja ja / tai sairaanhoitaja huolehtivat, että kotihoidon asiakkaalle tehdään vuosittain lääkärin vuosikontrolli tai lääkärin laaja-alainen arviointi, jos asiakkaan vointi on epävakaata tai hänellä on sellaisia pitkäaikaissairauksia, jotka edellyttävät laajempaa tarkastelua. 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-vuositain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnista saatavan mittaritiedon pohjalta voidaan kartoittaa asiakkaan terveydentilan muutoksia ja reagoida niihin asiaan kuuluvalla tavalla. Lääkärit näkevät asiakkaan RAI-arviointien tulokset lifecaren asiakastietojärjestelmästä.

### Vastuuhenkilöt asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidossa

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

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

## Lääkehoito

- Hoivayksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

## Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma (Liite 7) on laadittu siten, että se vastaa STM:n turvallinen lääkehoito opasta. Ikäihmisten palvelujen päällikkö yhdessä farmaseutin sekä moniammatillisen ryhmän kanssa vastaa suunnitelman vuosittaisesta päivittämisestä ja henkilöstön koulutuksen järjestämisestä. Tulosalueen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

## 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** ovat 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 (Kehä). Jokaisen uuden työntekijän alkuperäisyyteen 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.

**Sairaanhoitajalla 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 omavalvontatyötä.

## Monialainen yhteistyö

- Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja ikäikäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi.

## Yhteistyö ja tiedonkulku eri toimijoiden kanssa

Ikäihmisten palvelujen tulosalueella on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä Lifecare. Lifecaren kautta pystytään asioimaan Hämeenlinnan terveystietopalveluiden 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.
- Asiakkaan palvelukokonaisuutta voidaan tarvittaessa käsitellä myös moniammatillisissa (ASSE-, tai SAS) työryhmissä.
- Paljon palveluja tarvitseville voidaan myös nimetä asiakasohjausyksiköstä vastuutyöntekijä, joka koordinoi kyseisen asiakkaan palvelukokonaisuutta ja eri toimijoita.

## 9. Asiakasturvallisuus ja yhteistyö

- Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.
- Asiakas- ja terveyshyvinvointi ovat lähtökohtana monialaiselle yhteistyölle Asiakkaan /Asukkaan ja henkilöstön toiminnan sujuvoittamiseksi.

## Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa

### Kanta-Hämeen pelastuslaitos

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

Pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, 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 8).
- Lomake voidaan toimittaa sähköisesti osoitteeseen kanta-hame@pelastuslaitos.fi tai postitse osoitteeseen Hämeenlinnan paloasema, Kotalantie 1 b, 13210 Hämeenlinna.

### **Kanta-Hämeen edunvalvontatoimisto**

Kanta-Hämeen edunvalvontatoimiston kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseksi. **Tarvittaessa tehdään** holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta 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, Sibeliuksenkatu 21 B, 13100 Hämeenlinna, puh. 029 565 2100 (arkisin 9-11), [kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi](mailto:kanta-hame.edunvalvonta@oikeus.fi).

### **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.

### **Sosiaalipäivystys**

Sosiaalipäivystykseen voidaan **tarvittaessa ottaa yhteyttä** perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa, 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.

## Henkilöstön rakenne ja määrä sekä riittävyys

- Hoito- ja hoivatyössä henkilöstötarve riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

## Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Lammi-Tuulos kotihoidossa työskentelee 32

- Sairaanhoidtajia on neljä
- Lähihoitajia on 26
- Fysioterapeutteja on yksi
- Palveluyksikön johtajia on yksi

## Sijaisten käytön periaatteet

**Kotihoidossa sijaisten käyttöä määrittelee:**

- Asiakkaiden palvelutarve ja tuntikehykset.
- Kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä ja keskitetty työnjako, joiden tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöresurssia on riittävästi ja se kohdistuu tarkoituksenmukaisesti.

## 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 Hilka-tiimi, joka toimii resurssipoolina kotihoidon yksiköille. Hallinnossa seurataan palvelualueen indikaattorien avulla kuukausittain palvelujen ja resurssien tasapainoa.

- Kotihoidon indikaattoreina käytetään asiakkaille toteutuneita käynti- ja tuntimääriä sekä hoitajien välittömän työajan osuutta kokonaistyöajasta.

## Teknologian hyödyntäminen

Ikäihmisten palveluissa on käytössä erilaista tekniikkaa, joka mahdollistaa asiakkaiden itsenäisemmän ja turvallisen elämän kotona.

## Evondos-lääkeautomaatti ja Axitare lääkeautomaattipalvelu

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus saada Evondos- tai Axitare lääkeautomaatti kotiin. Lääkeautomaatti sujuvoittaa ja tukee asiakkaan lääkehoidon itsenäistä toteutumista ja elämää kotona, koska lääkitys tulee hoidettua itsenäisesti ja säännöllisesti.

## Turvapuhelin

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus saada tukipalveluna turvapuhelin. Turva-auttajakäynnit toteuttaa kotihoidon henkilöstö.

### **Kodin hälytysjärjestelmät**

Kotihoidon asiakkaiden turvallista kotona asumista voidaan tukea mm. mattohälyttimillä, ovihälyttimillä ja paikantavilla kelloilla.

### **Kotihoidon etäkäynnit**

Kotihoidon asiakkaan palvelu voidaan toteuttaa osin tai kokonaan videoyhteyden avulla, Oulumon LUMO kuvapuhelinpalvelua käyttäen. Kuvapuhelinpalvelu mahdollistaa myös asiakkaan etäkuntoutuksen, sekä asiakkaan ja hänen läheistensä välisen yhteydenpidon.

### **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. Kotihoidossa keskitetyn työnjärjestelyn avulla on pyritty vähentämään lähijohdolta sijaishankintaan kuluva aikaa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

- Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytointilanteissa lähtökohtaisesti haetaan aina pätevää ja laillistettua ammattihenkilöä. Edellytämme, että työntekijällä on hygieniapassi, voimassa oleva lääkekoulutus (alle 5v), 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 työtehtävää, mikäli työntekijä sijoittuu tehtävään, jossa yötyötä tai yksikössä on työpaikkaselvityksen perusteella riski väkivallasta.

### **Henkilöstön rekrytointi työskentely asiakkaiden kodeissa – soveltuvuus ja luotettavuus**

Rekrytoinneissa käytetään yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja ja tehtäviä, joiden avulla arvioidaan henkilön soveltuvuutta työtehtävään.

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

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

- Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

## Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvontaan

Palveluyksiköissä perehdytys toteutetaan Ikäihmisten palveluiden tulosalueen kirjallisen perehdytysohjelman (Liite 10) mukaisesti. Perehdytysohjelman lisäksi on mahdollisuus osallistua Hämeenlinnan kaupungin henkilöstöpalveluiden perehdytystilaisuuksiin.

## 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.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

## Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja korjaavien toimenpiteiden toteutuminen

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella on käytössä epäkohtailmoitusohje ja lomake (Liite 11).

- 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 neuvoo yksikön johtajaa. Palvelujen päällikkö arvioi, onko tehty 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.

## Toimitilat

- Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

## Tilojen käytön periaatteet

Pellavakodissa on yksiöitä ja kaksioita. Lisäksi asiakkaiden käytettävissä on erilaisia yhteisiä tiloja, kuten:

- Ruokailu- ja oleskelutilat, sauna- ja suihkutilat-, liikunta- ja harrastetilat, pyykkihuoltotilat sekä piha-alueet.

Asiakkaan asunto on hänen kotinsa, eikä sitä käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Asiakkaan muuttaessa on toivottavaa, että asiakas sisustaa oman kotinsa omilla huonekaluilla, tavaroilla ja esineillä. Vierailuajoja ei ole erikseen määritelty, vierailijat ovat tervetulleita asiakkaan kotiin – poikkeustilanteissa (mm. koronapandemia) laaditaan tarvittaessa erilliset vierailuohjeet, jossa huomioidaan asiakas- ja terveysturvallisuus.

Lammin Pellavakoti otettiin käyttöön joulukuussa 2020.

- Yksiöiden neliömäärät ovat 31 neliötä
- Kaksioiden neliömäärät ovat 43 neliötä

**Henkilöstölle on varattu omat työ- ja sosiaalitilat.**

## Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

## Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asukkaiden käytössä

Hämeenlinnan kaupunki tuottaa turvapuhelinpalvelua yhteistyössä Addsecuren kanssa. Addsecure vastaa turvapuhelinlaitteista ja niiden huollosta. Addsecure ottaa vastaan asiakkaan tekemät turvahälytykset ja arvioi tarvitseeko asiakas turva-auttajäkynnin.

Mikäli turva-auttajäkynä tarvitaan, ilmoitetaan turva-auttajäkynnin tarpeesta kotihoidolle. Lammi-Tuulos kotihoidossa tehdään kaikki vuorokauden turva-auttajäkynnit alueen kotihoidon toimesta.

- Turvapuhelinten toimivuus varmistetaan siten, että kotihoidon henkilöstö tekee koesoiton kuukausittain ja aina sähkökatkon jälkeen Addsecureen. Lisäksi turvapuhelin lähettää Addsecurelle vikailmoituksen, mikäli turvapuhelin ei saa yhteyttä. Addsecure ottaa säännöllisin ajoin raportit vikailmoituksista.

Kameravalvontajärjestelmä on käytössä Pellavakodissa. Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on suojella omaisuutta, ehkäistä rikoksia ja auttaa jo tapahtuneiden rikosten selvittämisessä. Järjestelmällä on tarkoitus varmistaa ja lisätä henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta. Kameravalvonnasta on erillinen rekisteriseloste (Liite 12).

- Lammin Pellavakodissa kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinjärjestelmästä vastaa Addsecure.



Laitteiden toimivuudessa havaituista epäkohdista ilmoitetaan viivytyksettä huoltoon, sekä palveluyksikön johtajalle.

- Erilaiset teknologiset ratkaisut ovat osa asiakas- ja terveysturvallisuutta

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

- Työyksiköissä on nimetty laitevastaavat.

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

Turva- ja kutsulaitteiden huolto: Addsecure

## 10. Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet

- Terveysturvallisuuden laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

### Apuvälineet ja laitteet

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

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

### Apuvälineiden ja terveysturvallisuuden laitteiden hankinta, käyttö ja huolto

Sähkösenkyjen, henkilönostimien ja terveysturvallisuuden 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 omahoitajan kanssa. Fysioterapeutti ohjaa ja neuvoo omahoitajaa ja asiakasta apuvälineen käytöstä ja sen huollosta.
- Asiakkaalla voi olla käytössään oma apuväline, palveluyksikön apuväline, terveysturvallisuuden apuvälineelainaamon 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.

## 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 tarvikepoikkeamista seurataan Hämeenlinnan kaupungin moniammatillisessa potilasturvallisuustyöryhmässä.

## Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluyksikön johtaja

Tiia Putkonen

Puhelin 050 4604071tai [tiia.putkonen@hameenlinna.fi](mailto:tiia.putkonen@hameenlinna.fi)

30.5.2022 alkaen vs. palveluyksikön johtaja Tiina Kelin

## 11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

- Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

### Asiakastyön kirjaaminen

- Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla.

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

### Henkilöstön perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään tietojen käsittelyyn, sekä kirjaamiseen ja ohjeisiin. Lisäksi asiakastietojärjestelmien turvallisuutta seurataan säännöllisesti tarkastamalla lokitiedot.

### 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

## Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittely - yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä

\***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.

## Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä 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.

## Tietosuojavastaava

Salla Mäkinen, sovellusasiantuntija

## Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

Rekisteriselosteet on laadittu.

## 12. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä.

## Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

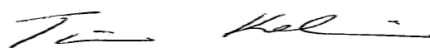
Asiakas- ja terveyshyvinvointi ovat lähtökohtana Asiakkaan ja henkilöstön toiminnan sujuvoittamiseksi. Prosesseja ja toimintatapoja päivitetään tarvittaessa mm. toimintatapojen asia sisältöjen muuttuessa, sekä muun saadun palautteen pohjalta. Palautetta saadaan mm.:

- Asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä, sekä asiakastytyväisyyskyselyn perusteella.

## 13. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Hämeenlinnassa 30.5.2022



Tiia Putkonen

Tiina Kelin

palveluyksikön johtaja

vs. palveluyksikön johtaja 30.5.2022 alkaen