

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Oulu ammatilliset lapsiperhepalvelut



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

| | |
|---|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 3 |
| 2. Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. | |
| 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 5 |
| 3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt | 5 |
| 3.2. Omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja seuranta | 5 |
| 4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 6 |
| 4.1 Palvelukuvaukset..... | 6 |
| 4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet..... | 8 |
| 5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO | 9 |
| 5.1 Riskien arviointi, riskienhallinnan arviointi järjestelmät sekä työnjako..... | 9 |
| 5.2.Riskien havainnointi, raportointi ja käsittely..... | 12 |
| 5.3 Muutoksista ilmoittaminen | 14 |
| 5.4 Asiakkaan ja omaisten havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja niiden käsittely..... | 14 |
| 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 16 |
| 6.1.Asiakkaan osallistuminen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen | 16 |
| 6.2. Henkilöstön informointi palvelun toteuttamissuunnitelmasta ja sen mukaan toimimisesta..... | 17 |
| 6.3.Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen | 17 |
| 6.4 Toimintamallit väkivaltaisen asiakkaan kohtaamista varten | 18 |
| 6.5. Asiakkaan osallisuus | 20 |
| 7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 24 |
| 8 ASIAKASTURVALLISUUS | 29 |
| 8.1. Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta | 29 |
| 8.2 Henkilöstö: perehdyttäminen ja rekrytointi | 30 |

| | |
|---|----|
| 8.3 Työskentelyssä käytössä olevat toimitilat ja tilojen sekä välineiden käytön periaatteet | 32 |
| 9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 33 |
| 10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 35 |
| 11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA | 36 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Med Group Oy, Y-tunnus 2080120-0

Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde)

Soterirekisteriin merkityt toimintakunnat: Oulu, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä, Ii, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala, Kuusamo, Taivalkoski, Hailuoto.

Toimintayksikkö/palvelu ja palvelumuoto: ONNI Lapsiperhepalvelut Oulu

(Soteri-rekisteri: Avustaja- ja kotipalvelut ONNI Pohjois-Pohjanmaa)

OID-tunnus:(1.2.246.10.20801200.10. 145)

Katuosoite: Limingantie 5 AB, 90400 Oulu

Sijaintikunta yhteystietoineen: Limingantie 5 AB, 90400 Oulu

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelu-alojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Palveluyksikön vastuuhenkilö: tiimiesihenkilö: vastaa yksikön lapsiperhepalveluista kokonaisuudessaan. Tekee tiivistä yhteistyötä yksikön toisen tiimiesihenkilön kanssa, alueen palvelupäällikön ja kotihoidon muiden yksiköiden tiimiesihenkilöiden kanssa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Yksikössä toinen vastuuhenkilö tiimiesihenkilö Marjo Männistö, joka vastaa yksikön kotihoidon palveluista. Kotihoidon yhteystiedot ja palvelut on merkittynä omaan omavalvontasuunnitelmaan.

Tiimiesihenkilö Marja-Helena Jääskelä puh 040 1360891, marja-helena.jaaskela@onni.fi

Yksikön terveydenhuollon palveluista vastaa Med Group konsernin vastuulääkäri

Riika Merivirta puh. 09 85646542 riika.merivirta@onni.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)**

OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.145

Ilmoituksen ajankohta: 1.1.2015**Palvelu, johon rekisteröity:** Lapsiperheiden kotipalvelu, Perhetyö, Lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut. Ammatillinen tukihenkilötoiminta, Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta.**Luvanvarainen toiminta (yksityiset terveydenhuollon palvelut)**

OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.151

Ilmoituksen ajankohta: 01.05.2018**Palveluala, johon rekisteröity:** lapsiperheiden kotisairaanhoido**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:**

Ostopalvelujen tuottajat: Ei alihankintaa

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan konsernin yhteisten laatuohjeistusten mukaisesti. Suunnitelman laatimiseen osallistuu tiimiesihenkilön lisäksi tiimissä työskenteleviä työntekijöitä. Suunnitelma tehdään vuorovaikutuksellisesti ja ajantasaisesti keskustelua käyden sekä ajantasaisia tietoja päivittäen. Työntekijät, jotka eivät ole mukana omavalvontasuunnitelman teossa, perehdytetään tiedon äärelle työsuhteensa alussa. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja perehtyminen on yksi osa perehdytystä, koska se ohjaa toimintaa ja työntekoa. Omavalvontasuunnitelma on sisällöllisesti kirjattu niin, että se on myös konsernin yhteisten arvojen mukaista ja toiminta, joka siinä on kuvattu pohjaa vankasti työtä ohjaaviin lakeihin ja määräyksiin.

3.2. Omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Otetaan huomioon organisaatiossa/työyhteisössä/tiimissä tapahtuvat mahdolliset muutokset, lain ja säädösten vaatimat ajantasaiset käytänteet ja tietojen päivitys. Päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Lapsiperhepalveluiden esihenkilö:

Maria-Helena Jääskelä p. 0401360891, maria-helena.jaaskela@onnion.fi

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että halutessaan sekä asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna ONNIn organisaation verkkosivulla (onnion.fi).

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta pohjaa keskeisiin sosiaalihuollon palvelua ohjaaviin lakeihin, kuten sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielen-terveys- ja päihdehuoltolaki.

Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua sekä lastensuojelun avohuollon palveluja lapsiperheille. Toiminnan avulla tuetaan ja ohjataan perheiden arkea kotona, koulussa, erilaisissa arjen käytännön asioissa ja sosiaalisissa suhteissa. Mahdollistamme yksilöllisen, hyvinvoivan ja sujuvan arjen sekä turvallisen verkoston. ONNIn lapsiperhepalvelut tarjoavat apua, tukea ja ohjausta arjen tilanteisiin koko perheelle, sekä tarvittaessa yksilöllisesti lapselle tai nuorelle.

4.1 Palvelukuvaukset:

Tuotamme palvelua ammatillisesti seuraavilla osa-alueilla: lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, omaishoidon lapsiperhepalvelut.

Lapsiperheiden kotipalvelu toimii osana ennaltaehkäisevää lapsiperheiden monialaista tukiverkkoa. Toimintamme tavoite on perheiden omien voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen yhdessä toimien, aidosti asiakas kohdaten ja asetettuja tavoitteita

suunnitelmallisesti noudattaen. Tärkeinä periaatteina ovat oikeanlaisen avun tuottaminen, jatkuva toiminnan tarkoituksenmukaisuuden arviointi sekä toiminnan kehittäminen tarvittaessa.

Perhetyön ja tehostetun perhetyön avulla tuomme intensiivisempää tukea perheeseen. Perhetyön toteuttamista varten laaditaan suunnitelma, jota arvioidaan säännöllisesti. Työskentelyssä käytetään asiakkaan tarpeesta ja perhetilanteesta riippuen erilaisia menetelmiä. Tärkeimpinä näistä ovat vuorovaikutuksellinen keskustelu, jossa asiakkaan kanssa omaksutaan yhdessä toimimisen mallit ja ratkaisukeskeinen työote. Keskustelun lisäksi työskentelyssä voidaan käyttää apuna erilaisia roolikarttoja, lomakkeita ja muita kortteja, kuten esimerkiksi vanhemmuuden roolikarttaa tai tunnetaitokortteja. Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen työskentely yhdessä perheen kanssa tehden on toiminnan kulmakivi. Ammatillinen osaaminen kohdistetaan perhettä tukevaksi. Palvelun aikana toimimme yhteistyössä perheen verkoston kanssa.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on tavoitteellista toimintaa, jossa ammattilainen tukee, ohjaa ja etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja elämän ongelmakohtiin. Tukihenkilötoiminnalla edistetään lasten ja nuorten myönteistä kehitystä ja vahvistetaan vanhempien kykyä kasvattaa. Ammatillinen tukihenkilö on tukemassa elämän eri käänteissä ja läsnä olevana kuuntelijana. Toiminta perustuu tukihenkilön ja tuettavan luottamukselliseen suhteeseen. Toiminnan sisältö määritellään aina lapsen tai nuoren elämäntilanteesta ja tarpeista käsin.

Työskentely voi olla vuorovaikutuksellisista keskustelua, sosiaalisten suhteiden opettelua, koulunkäynnin ja opiskelun ohjaamista ja tukemista, mielekkään harrastuksen etsintää yhdessä, itsetunnon ja oman identiteetin vahvistamista sekä tukea omien asioiden ja oman itsensä huolehtimisessa ja hoitamisessa. Työskentelyn avulla voidaan vahvistaa myös asiakkaan perhesuhteita.

Omaishoidon lapsiperhepalvelut

Kotona annettava palvelu sisältää lapsen tai nuoren hoitoa, avustamista ja huolenpitoa. Palvelun tarkoituksena on myös tukea omaishoitajan jaksamista. Omaishoidon palveluun kohdistetut ammatilliset työntekijät ovat perheen tilanteeseen liittyen perehdytetty sekä ONNIn puolelta että asiakkaan luona, kotona. Omaishoidon palveluun saattaa sisältyä lääkehoitoa, jota suorittavat ammatilliset, lääkeluvalliset lähihoitajat.

4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotamme ONNIn lapsiperhepalveluissa palveluja:

1. **Yksilöllisesti:** asiakaslähtöisesti, asiakasta osallistaen, eettisyys ja tasa-arvo huomioiden.
2. **Hyvän palvelun periaatteella:** turvallisuus (fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen), henkilöstön pysyvyys, ammatillisuus.
3. **Yhteistyössä:** yhdessä asiakkaan sekä hänen ympärillään olevan verkoston kanssa vuorovaikutuksellisesti, vastuullisesti ja joustavasti.
4. **Jatkuvan kehityksen periaatteella:** toimintatapojen ja ammatillisuuden kehittäminen ajantasaisen tiedon valossa, toisten tukeminen ja työssä oppiminen, uusien ideoiden ja ajatusten työstäminen tiimissä sekä koko konsernissa.

Lisäksi ONNIltaisten työtä ohjaavat koko konsernin yhteiset arvomme: **luotettava, ystävällinen ja joustava**. Ilman **luottamusta** työmme olisi mahdotonta. Luottamuksen avulla pidämme arjen sujuvana, asiakkaamme tyytyväisinä sekä työyhteisömme tiiviinä. **Ystävällinen** palvelu tulee meillä esille jokaisen asiakkaan huomioon ottamisella sekä yksilöllisellä kohtaamisella. Olemme asiakkaan tavoitettavissa ja hoidamme asiat aina **ystävällisesti** parhaaseen mahdolliseen suuntaan, asiakkaan etua ajatellen. **Joustava** ONNIlainen on yksi tiimin jäsenistä. Meillä on laaja, ammatillinen tukiverkosto takanamme ja autamme toinen toistamme joustavasti. Myös asiakas saa **joustavaa**, omannäköistä palveluaan ONNIlta.

ONNIn tavoitteena on olla alan vastuullisin toimija. Toimintamme perustuu korkeaan laatuun, erinomaiseen asiakaskokemukseen ja hyvään henkilöstöpolitiikkaan. Toimintatavoillamme tavoittelemme sujuvuutta, yksilöllisyyttä ja vaikuttavuutta. Koemme, että palvelu on merkityksellistä, avun ja tuen ollessa oikea-aikaista, laadukasta ja yksilöllistä. Pyrimme olemaan asiakkaiden apu ja tuki elämän käännteissä. Tämä ajatus toteutuu toiminnassamme päivittäin.

Teemme, mitä lupaamme. Teemme parhaamme. Pidämme huolta. Vuoden jokaisena päivänä.

5 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien arviointi on ONNilla lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa sekä jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta.

Riskien arviointi toteutetaan toimipaikoittain Falcony-järjestelmällä. Toimipaikkaan luetaan mukaan fyysisessä toimipaikassa työskentelevät työntekijät sekä kyseisen toimipaikan alueella kentällä työskentelevät työntekijät. Toimipaikkakohtaisen riskien arvioinnin ja toimenpidesuunnitelman toteuttamisesta vastaa toimipaikasta vastaava henkilö (tyypillisesti palvelupäällikkö). Riskien ja vaarojen arviointiin sekä toimenpiteiden suunnitteluun osallistuu aina työsuojeluvaltuutettu. Riskien arviointi ja suunnitelma toteutetaan yhdessä toimipaikan henkilöstön kanssa keskustellen tai työntekijöitä/otosta työntekijöistä haastatellen.

Riskien arvioinnin pohjalta valikoituvat työsuojelun kehittämiskohteet ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Toimenpiteiden toteutumisesta seurataan säännöllisesti toimipaikasta vastaavan päällikön sekä työsuojeluvaltuutetun toimesta. Riskien ja vaarojen arviointi ja toimenpidesuunnitelma päivitetään vuosittain.

5.1 Riskien arviointi, riskienhallinnan arviointi järjestelmät sekä työnjako

Riskien arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohdekohtaisen kartoituskäynnin, asiakaskohtaisen aloituspalaverin yhteydessä ja päivitetään tarvittaessa tai vuoden

välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyönä yksikkökohtainen työsuojelun toimenpidesuunnitelma.

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin.
- Työntekijäedustajien kanssa tehty yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi.
- Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen alueellisten esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin

Riskien hallintaan kuuluu olennaisesti sujuva työskentelyn aloittaminen. ONNilla on käytössään työntekijän perehdytystä varten ONNI akatemia, jonka oppimispolku suunnitellaan jokaiselle aloittavalle työntekijälle opiskeltavaksi. Lisäksi käymme akatemian avulla uusia koulutuksia läpi, niin ikään suunnitellusti. ONNI akatemian avulla työntekijä saa tarvittavaa tietoa ONNIlaisuuteen ja työntekoonsa liittyen.

Uusi työntekijä pääsee tutustumaan työhönsä myös toisen työntekijän mukana. Käytännön työtehtäviä tehden ja seuraten hän saa opastusta ja ohjausta myös pidempään työskennelleeltä kollegaltaan. ONNin työntekijöillä on mahdollista käydä myös työpaikkaohjaajakoulutus, josta saa itselleen eväitä esimerkiksi opiskelijan ohjaamiseen sekä uuden työntekijän kenttäperehdyttämiseen.

Henkilökohtaista perehdytystä uusi työntekijä saa ihan ensimmäisenä omalta esihenkilöltään. Yhdessä käydään läpi perehdytykseen tarkoitettu perehdytyskortti, koskien

työsuhdetta ja tärkeitä siihen liittyviä asioita. Perehdytyskortti allekirjoitetaan ja tallennetaan työntekijän omiin tietoihin Mepco-järjestelmään. Työntekijästä pidetään huolta koko työsuhteen ajan, esihenkilön ovi on avoinna kysymyksille ja työnohjauksellisille keskusteluille. Työntekijälle tehdään myös palautekysely, kuinka perehdytyksessä on onnistuttu ja mikä osa-alue vaatisi hänen mielestään kehittämistä. Näin saamme tärkeää tietoa toiminnan kehittämiseksi. (Lisää tietoa henkilöstön perehdyttämisestä kohdassa 8.2).

Työntekijäedustajien kanssa tehdään yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi

ONNilaisten kanssa käymme lävitse työhön liittyvien riskien hallintaa jatkuvasti. Yhteistyössä koko konsernin, työyhteisön sekä yksikön tiimin kanssa tehdään arviointia liittyen työssä kohdattaviin mahdollisiin haittatekijöihin.

Otamme huomioon mm. vuoden aikoihin liittyvät asiat (esim. liukastumisvaara) sekä työn psyykkisen kuormittavuuden tekijät. Työntekijällä on mahdollisuus tuoda asiaa esille omalle esihenkilölleen tai halutessaan kääntyä työterveyshuollon puoleen. Esihenkilö tukee ja kulkee rinnalla tarvittaessa sekä huolehtii työntekijän avun saannista.

Avoin keskustelu ja vuorovaikutus on tärkeää työntekijän ja esihenkilön välillä.

ONNilla on käytössä Varhaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on havaita työkykyä uhkaavat ongelmat riittävän varhain ja tarttua niihin myönteisellä tavalla. Tavoitteena on **auttaa työntekijää työssä onnistumisessa** ja työssä selviytymisessä sekä varmistaa samalla työn sujuvuus ja työyhteisön toimivuus. Varhaisen tuen malli on osa ONNin työhyvinvoinnin kehittämistä, jonka tarkoitus on vahvistaa työntekijöiden terveys, hyvinvointi ja motivaatio sekä tukea hyvän ja innostavan työyhteisön ja ilmapiirin kehittymistä

Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen alueellisten esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta.

Med Group Oy ONNilla on yhteiset työturvallisuusohjeistukset. Keskeisimmät työturvallisuusohjeet kaikille työntekijöille on saatavilla ONNI akatemiassa, joka suunnitellaan työntekijän koulutuspolulle.

Työsuojelun toimintaohjeet sisältävät mm. asiakasväkivallan toimintamallin, hygieniaohjeistuksen, ergonomiaohjeet, toimintamallin työpaikkahäirintätilanteessa, kemikaali- ja paloturvallisuusohjeet sekä yleisiä turvallisuusohjeita.

Esihenkilö on vastuussa näiden tietojen päivittämisestä työntekijöille, ja myös tiedottamisesta erikoistilanteissa.

5.2. Riskien havainnointi, raportointi ja käsittely

Riskien havainnointi kuuluu jokapäiväiseen arkeen ja **ilmoitusvelvollisuus** on jokaisella ONNIn työntekijällä. Palvelupäälliköt ja tiimiesihenkilöt ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen **laatupoikkeamaraportti, Falcony -järjestelmään**. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa, huomioiden tietosuoja-asiat ja yksilökohtaisuus.

Työntekijällä on lain mukaan **velvollisuus** tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät (esim. kodissa ilmenevä paloturvallisuusriski). Työntekijän on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa Falconyyn poikkeamailmoituksen. Myös työntekijä perehdytetään tekemään oikeaoppisesti poikkeamailmoitus Falconyyn.

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Toimintamalli on seuraavanlainen:

- Ilmoitus tehdään kaikista tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa (läheltä piti tilanne) palvelunsaajalle, työntekijälle tai asiakkaalle.
- Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin.

- Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatu järjestelmässä kuvatus palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välitömiin korjaustoimenpiteisiin.

ONNIn laatu ja -resurssipäällikkö käy tarvittaessa vielä yhdessä tiimiesihenkilön kanssa poikkeamat lävitse konsernin käytännön mukaisesti. Riskienhallinnan kehittymisen ja laadun varmistamisen vuoksi kirjaamiseen perehdytetään ja ohjeistetaan kaikki ONNIlaiset.

Kaikki palautteet, reklamaatiot, läheltä piti tilanteet sekä poikkeamat kirjataan (Falcony), käsitellään ja otetaan tarvittaessa tarkempaan tarkasteluun, jotta voidaan taata asiakkaillemme paras mahdollinen palvelu ja työntekijöille ammatillinen, sujuva sekä turvallinen työskentely.

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi tilanteeseen liittyvien henkilöiden (esim. työntekijä, asiakas), yksikön/alueen esihenkilön ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Poikkeamat käydään myös yleisellä tasolla lävitse henkilökunnan kanssa, jotta voidaan mahdollisesti ehkäistä esim. työtaturmien syntyä. Työntekijä saa halutessaan jäädä nimettömäksi eikä asiakkaan tietoturva rikota tapauksia käsiteltäessä.

Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen ja niiden jalkauttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

Tilanne- sekä **asiakaskohtaisesti** mahdolliset vaaratekijät kirjataan ylös myös tietoturvallisiin asiakastietoihin, jotta asiakaskäynnille menevä mahdollinen sijainenkin osaa ottaa asian huomioon. Työntekijä perehdytetään aina uuteen asiakkaaseen, näin vältetään mahdolliset riskitekijät ja epäkohdat.

Toimintamallit sekä toimintaohjeet asiakkaalle palvelussa esiintyviin epäkohtiin liittyen tuodaan esille heti palvelun alkaessa:

- Asiakasta ohjataan ottamaan ensisijaisesti yhteyttä yksikön esihenkilöön, jotta tilanteeseen voidaan välittömästi puuttua.

- Työntekijä pyytää myös välitöntä palautetta työskentelystään sekä työskentelyyn liittyen suoraan asiakkaalta. Näin saadaan kirjattua myös asiakkaan toiveita suoraan hänen asiakastietojärjestelmäänsä, palveluaan koskien.
- Asiakas voi jättää nimettömänä myös palautetta niin halutessaan ONNIN verkkosivujen kautta osoitteessa **onnion.fi**

5.3 Muutoksista ilmoittaminen

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palavereissa. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelunsaajille ja palvelupäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkailleen kunnissa. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa sote-johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.

5.4 Asiakkaan ja omaisten havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja niiden käsittely

ONNilla tehdään vuosittain **asiakastyytyväisyyskysely**, jonka avulla kerätään arvokasta tietoa palvelun laatuun liittyen. Edellinen asiakastyytyväisyyskysely on tehty sähköisellä kyselyllä 28.8.-1.9.2023. Lapsiperhepalveluiden saama palaute oli positiivista ja työn merkityksellisyys nousi esille kyselyjen myötä. Palvelua pidettiin tärkeänä, ammatillisesti asiakasta miellyttävällä tavalla kohdaten sekä perheen yksilöllisyyttä huomioiden. ONNilla on avoin ja kunnioittava ilmapiiri niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin suhteen, mikä tarkoittaa, että toiminta on läpinäkyvää ja kestää päivittäisen tarkastelun. Mikäli asiakas on havainnut palvelussaan epäkohtia, kannustamme häntä antamaan palautetta välittömästi ja kiitämme siitä aina.

Palautetta pyydetään suoraan asiakkaalta, käyntien yhteydessä sekä puhelimitse tiimiesihenkilön toimesta. Vuorovaikutuksellinen keskustelu asiakkaan kanssa tuo luottamuksen, jonka kautta myös epäkohdista on helpompi puhua. Asiakkaalla kautta. Asiakas-palaute on mahdollista tehdä myös nimettömänä. Kaikki palautteet käsitellään ja mikäli



asiakas kokee tarvetta, otetaan asia tarkempaan tarkasteluun. on myös mahdollisuus antaa palautetta valtakunnallisen ”palautelaatikon” avulla, ONNIn kotisivujen

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelun toteuttamissuunnitelma

Asiakkaalle tehdään palvelun toteuttamissuunnitelma Med Group Oy ONNIn käyttämään DomaCare -asiakastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma pitää sisällään asiakkuuteen sekä palveluun olennaisesti liittyviä asioita, jotka asiakas hyväksyy kirjattavaksi.

Suunnitelma sisältää tavoitteet, jotka ollaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen verkostonsa kanssa suunniteltu. Suunnitelma sisältää myös keinot, joilla tavoitteita lähdetään tavoittelemaan. Suunnitelman avulla voidaan tarkastella mm. asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuneita muutoksia sekä tavoitteisiin pääsyä.

Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan myös asiakkaan palveluun liittyvät asiat, jotka koostetaan raportiksi palveluntilaajalle. Myös asiakkaalla on oikeus sekä osallistua häntä koskeviin raporttien kirjaamiseen, että saada luettavakseen häntä koskevat raportoinnit.

Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tietojen muuttuessa. Tavoitteellisen työskentelyn tukena ovat myös asiakaspalaverit, jotka niin ikään kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakaspalavereissa arvioidaan asiakkaan palveluntarpeen tilanne ja tavoitteisiin pääsy yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa. Esihenkilö on vastuussa yksikön ajantasaisten kirjaamisten päivittämisestä.

6.1. Asiakkaan osallistuminen palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen

Asiakas on mukana palvelun alusta alkaen suunnitelman tekemisessä. Palvelun aikana asiakasta kuullaan ja huolehditaan myös ammatillisesti havainnoiden palvelun tarpeellisuuden ja tavoitteellisuuden toteutuminen. Asiakaskohtaisesti käydään lävitse mahdolliset palveluun kohdistuvat lisätarpeet ja ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä palvelua koskien. Mikäli asiakkaalla on oma työntekijä tilaajatahon kautta, ollaan yhteydessä mahdollisten palvelua koskevien muutostarpeiden vuoksi. Asiakasta informoidaan aina, mikäli työntekijällä esiintyy huoli johonkin palvelun kautta esiintyneeseen tilanteeseen.

6.2. Henkilöstön informointi palvelun toteuttamissuunnitelmasta ja sen mukaan toimimisesta

Työntekijä perehdytetään asiakkaan tilanteeseen ja käydään läpi palvelun tarkoitus ja tavoitteet. Käydään ajantasaista keskustelua asiakkaan tilanteesta. Työntekijä raportoi jokaiselta käynniltä käyntiin liittyvät asiat DomaCare -järjestelmän asiakastietoihin. Tietojen avulla esihenkilö pystyy havainnoimaan tavoitteellisuuden etenemisen ja palvelun laadun toteutumisen.

Työntekijä käy yhdessä asiakkaan kanssa läpi jo asiakkuuden alkaessa tärkeitä käytännön asioita, joiden mukaan asiakkaan kanssa toimitaan parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli asiakkaan vakituinen työntekijä on estynyt, on asiakastietojärjestelmän avulla helppo perehdyttää korvaava työntekijä asiakkaan käytänteisiin.

Asiakkuuden mukaan (lapsiperheiden kotipalvelu, ammatillinen tukihenkilötoiminta, perhetyö tai omaishoidon lapsiasiakas) käydään läpi suunnitelmaan liittyvä toiminta, tavoitteet ja keinot niiden pääsemisiin.

6.3. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää ja laadultaan häntä hyvin kohtelevaa palvelua. ONNILLA asiakas kohdataan aina ihmisenä, kunnioittaen hänen vakaumustaan, ihmisarvoaan ja yksityisyyttään.

Asiakkaan toiveet kuullaan ja huomioidaan palvelun suunnittelussa. Huomioidaan hänen itsemääräämisoikeutensa. Tämä määräytyy myös lakisääteisesti, kuten laki asiakkaan tiedonsaanti ja itsemääräämisoikeudesta sanoo.

Asiakkaalla on oikeus esittää toiveita palveluntuottajalle siitä, kuka asioi hänen kanssaan sekä kuka hänen kotonaan käy palvelua toteuttamassa.

Työotteena on asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla palveleva, hänen tilannettaan tukeva toiminta. Otetaan huomioon hänen oma kykynsä toimia ja suoriutua arjen

asioista. Sovitaan yhteiset pelisäännöt asiakaslähtöisesti ja kaikki siihen liittyvät asiat huomioiden. Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan omaan kotiin, jossa on hänelle tyypilliset ja omaksutut tavat, jotka yhdessä läpikäyden huomioidaan ja suunnitellaan.

Asiakkaan sekä mahdollisen tilaajatahon kanssa käydään läpi käytänteet sekä ohjeistukset, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan mm. käytänteistä lapsen kasvatukseen, ohjaukseen ja tuen tarpeeseen liittyen. Huomioidaan asiakaslähtöisesti tilanteet ja toimintamallit, jotka parhaiten palvelevat asiakkaan toimintaa ja arjen sujuvuutta. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiat, jotka ovat huomioitavia ja ennaltaehkäiseviä mm. lapsen toiminnanohjaukseen liittyen. Lapsen ja nuoren kasvatukseen ohjaukseen liittyvät toimintamallit, liittyen esimerkiksi lapsen väkivaltaiseen käytökseen kohdistuen joko häneen itseensä tai muuhun lähellä olevaan henkilöön, tehdään yhdessä viranhaltijan ja asiakkaan kanssa sekä kirjataan asiakkaan henkilökohtaisiin tietoihin DomaCare -järjestelmään. Toimintamallien tekeminen ennaltaehkäisee tilanteiden esiintymistä ja avoin vuorovaikutus asiakkaan kanssa tukee palvelun onnistumista.

6.4 Toimintamallit väkivaltaisen asiakkaan kohtaamista varten

Rajoitustoimenpiteitä ei tehdä avohuollon palveluissa. Asiakassuhteissa voi ilmetä esimerkiksi lapsen tai nuoren kehitystasoihin, diagnosoituihin neuropsykiatrisiin häiriöihin tai muihin vastaaviin haasteisiin liittyen väkivallan uhka tai tilanne. Tilanteessa työntekijä voi joutua kasvatuksellisesti ohjaamaan asiakasta turvatakseen sekä asiakkaan, hänen ympärillään olevien henkilöiden, että oman turvallisuutensa. Näitä tilanteita ennaltaehkäistään suunnitelmallisuudella (palvelun toteuttamissuunnitelma) ja asiakkaan käytökseen liittyvien asioiden huomioimisella. Turvallinen, luotettava ja ammattitaitoinen työntekijä pystyy ennakoimaan tilanteita yhteisen suunnitelman sekä yhdessä tehtyjen toimintamallien avulla.

Asiakkaan kanssa sovitaan aina toimintamallit mahdollisia väkivaltatilanteita varten. Mikäli asiakkaan oma tunnetaitosäätely on puutteellista, eikä hän oman toiminnanohjauksensa kautta kykene rauhoittumaan, on työntekijän työvälineenä ennalta määritellyt mallit. Näin vältetään tilanteen eskaloituminen sekä pystytään ohjaamaan asiakasta tunnetilansa kanssa. Toimintamallit kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.



Asiakasta ei jätetä yksin asian kanssa, vaan tilanne käsitellään aina loppuun saakka. Jatkoimenpiteitä varten sekä asiakas että työntekijä käyvät tilanteen läpi. Tarvittaessa toteutetaan yhdessä esihenkilön sekä muun asiakkaan verkoston kanssa tilanteen arviointi- ja jatkokäsittely. Työskentely asiakkaan kanssa tulee olla turvattua, ja myös asiakkaan turvallisuus tulee säilyttää kaikissa tilanteissa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Työntekijää ohjaavat ONNIn arvot: luotettava, ystävällinen ja joustava. Näiden arvojen mukaisesti kohdataan jokainen asiakas. Huomioidaan jokainen asiakas yksilönä ja omana itsenään. Mikäli asiakas kokee saavansa epäasiallista kohtelua, ohjataan häntä ottamaan yhteyttä ensisijaisesti esihenkilöön, joka käsittelee asiaa yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa esihenkilö ottaa yhteyttä palvelupäällikköön ja sitä kautta palvelun johtoon, jotta asiakkaan epäasiallinen kohtelu saa tarvittavan huomion ja oikaisun. Tapaukset ratkaistaan asiakaskohtaisesti.

Toiminta ONNilla perustuu asiakaslähtöisyyteen ja avoimuuteen, joten jokainen palaute käsitellään asianmukaisesti ja asiakasta kuunnellen. Tuodaan selväksi, että jokainen mieltä painava asia on yhteydenoton arvoinen. Asiakasta kannustetaan avoimeen palautteen antoon koko palvelun ajan.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsiteltävä asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Tapahtumat käsitellään välittömästi ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Tapahtuneesta tehdään raportointi Falcony-järjestelmään, jonka avulla asia etenee esihenkilön kautta palvelupäällikölle. Palautteet ja poikkeamat käsitellään tapauskohtaisesti niiden vaati- malla tavalla. ONNilla on ohjeistukset kaikille työntekijöille vaiheista, joilla edetään tilanteiden käsittelyssä. Nämä ohjeet annetaan työntekijöille jo perehdytysvaiheessa ja käytänteitä voi palata kertaamaan ONNI akatemian avulla myöhemminkin.

6.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat voivat olla eri-ikäisiä ja taustoiltaan erilaisia. Tämä huomioidaan palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Luotettavan palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden takaamiseksi on asiakkaan ääni tärkeää saada kuuluviin ONNIn palveluiden sekä omavalvonnan kehittämisessä.

Palvelun laatua seurataan jokapäiväisessä toiminnassa. Operatiiviseen työhön osallistuvat myös esihenkilöt, joten he ovat lähellä arjen toimintaa ja näkevät mahdollisia laadun vajeita. Palautetta voi antaa päivittäin verkkosivun kautta, puhelimitse tai suullisesti. Saadut palautteet ohjautuvat tiimiesihenkilöille ja palvelupäällikölle. Kaikki palautteet, kuten kiitokset, kehittämissideat ja reklamaatiot kirjataan jo aiemmin mainittuun Falcony-järjestelmään ja käsitellään esihenkilön toimesta työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa säännöllisesti. Työntekijä kirjaa havaitut poikkeamat Falcony-järjestelmään joko itsenäisesti tai yhdessä tiimiesihenkilön kanssa. Vakavat poikkeamat kirjataan samaan laatu-järjestelmään (Falcony). Tiimiesihenkilö käsittelee kirjaukset tiimipalaverissa henkilöstön kanssa poikkeaman käsittelyprosessin mukaisesti. Laatua seurataan ja kehitetään vuosittaisten toteutettavien auditointien avulla. Yrityksessä toteutetaan sekä sisäisiä että ulkoisia auditointeja.

Valtakunnallisella tyytyväisyyskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti hyvinvointialueille, palvelunsaajille ja työntekijöille.

Asiakaspalautetta kerätään vuosittain ja ne arvioidaan yhdessä konsernin johdon kanssa sekä yksikkökohtaisesti. Palautteen avulla saadaan tärkeää informaatiota palvelun kehittämistä ajatellen. Jokainen saatu palaute otetaan huomioon ja jo palvelun aikana toteutetaan saatuja kehittämissideoita. Käytäntöön viettäessä käydään asiakaskohtaisesti tarkemmin läpi asiakkaan palveluntarve ja siihen liittyvät toiveet sekä tavoitteet.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esihenkilön toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Sosiaalihuoltolaki: henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sekä toimenpiteet ilmoituksen vuoksi.

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on palvelupäällikkö tai tiimiesihenkilö. Tarvittaessa kunnan sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Maria-Helena Jääskelä, Tiimiesihenkilö, p. 040 1360891

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kati Koivunen

Puhelinnumero:

040 762 6285

Kati Koivunen

puhelin: 040 762 6285

sähköposti: kati.koivunen(at)pohde.fi (suojaamaton sähköposti)

Postiosoite:

PL 10 90029 Pohde

Käyntiosoite:

OYS N-sisäänkäynti, rakennusosa N2, 4. kerros, huone N2 431

Kajaanintie 50, 90220 OYS

(Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.)

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, yksityiset palveluntuottajat, Oulu:

Potilasasiavastaava p. +358447034115

Sosiaaliasiavastaava p. +358447034115

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesihenkilö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tiimiesihenkilö ilmoittaa poikkeamasta omalle esihenkilölleen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely tapahtuu välittömästi ja toteutuu viimeistään kahden viikon sisällä.

Omatyöntekijä

Asiakaskohtainen oma työntekijä/työntekijät kohdistetaan aina ammatillisen koulutuksen, pätevyyden sekä lisäkoulutuksen/kokemuksen mukaan. Asiakkaalla on oikeus myös vaikuttaa työntekijään, toiveidensa mukaan. Tarkoituksena on löytää jokaiselle asiakkaalle pysyvä työntekijä, jonka kanssa palvelu toimii mutkattomasti ja tarpeiden ja edun mukaisesti. Palvelun takaamiseksi asiakkaalle valikoituu toisinaan useampi työntekijä, jotta voidaan ottaa huomioon mahdolliset työntekijästä johtuvat esteet (henkilökohtaiset syyt) ja kuitenkin tuottaa palvelua suunnitelman mukaisesti.

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, mahdolliseen kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistävä palvelu

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä. Toiminta perustuu palvelun toteuttamissuunnitelmaan ja sen kautta toimimiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakaskäynneillä mahdollistetaan lasten ja nuorten ulkoilu, leikkien ja pelien kautta liikkuminen ja tuodaan asiakaskohtaisesti se tarvittaessa esille. Olemme osana mahdollistamassa lapsen ja nuoren liikuntaharrastuksiin osallistumista, niissä mukana kulkien.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annettujen ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailussa huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi myös erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Työntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa ja ohjaavat tarvittaessa tottumuksia terveellisempään suuntaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiden.

Hygieniäkäytännöt

Lapsiperhepalveluissa hygienian kannalta on tärkeää, että kotikäynnit ovat ammattilaisien tekemiä ja ennalta suunniteltuja sekä tarkoituksenmukaisia. Keskeisessä roolissa ovat oikea käsihygienia, tarpeen mukainen suojarustus sekä niiden vaihtaminen, hygieniaoheiden noudattaminen ja säännölliset koulutukset. Tärkeää on, että henkilökunta noudattaa aseptisen omantunnon periaatetta.

Työntekijää ohjeistetaan käyttämään suu- ja nenäsuojusta aina pisara- ja roiskevaaran ollessa käynnillä mahdollinen.

Riippuen asiakkaan tarpeesta, voi asiakkaan henkilökohtainen hygienia olla asiakkaan itsensä hoidettavana tai ONNIn työntekijän vastuulla. Työntekijän auttaessa asiakasta asiakkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa, on siitä selkeät työohjeet kirjattu asiakastehtäviin. Lapsiperhepalveluissa tämä tarkoittaa esimerkiksi lapsen vaipanvaihtoa tai suihkutusta.

Infektio- ja/tai pandemia-aikaan toimitaan konsernin ja paikallisen viranomaisen valmiusryhmän sekä valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti. Korostetaan käsi- ja yskimishygieniaa sekä hankitaan tarvittavat suojarusteet. Ohjataan työntekijöitä oikeaoppiseen suojarusteiden pukemiseen ja riisumiseen, sekä ohjataan asiakasta hyvien hygieniata-
pojen noudattamisessa.

Infektioiden torjunta ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Lapsiperhepalveluissa palvelua toteutetaan asiakkaan kotona ja asiakasta ohjataan infektioiden torjuntaan palvelun avulla. Työntekijä huomioi myös asiakkaalta toiselle siirtymässään oman perehdytyksessä saadun hygieniaoheistuksen ja toimii sen mukaisesti. Asiakasta informoidaan myös ilmoittamaan hyvissä ajoin etukäteen perheessä esiintyvistä sairauksista. Näin vältetään sairauksien leviämistä.

Ammatillinen henkilöstö saa lisätietoa mm. vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä THL:n sivulta osoitteesta: [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon.

Lapsiperhepalveluissa työntekijät eivät vastaa hoidollisista toimenpiteistä, elleivät ole siihen ammatillisesti koulutettuja ja suorittaneet sitä varten myös tarvittavaa lääkelupaa konsernin säädösten mukaisesti. Asiakkaan tarvitseman hoidon luonne määrittelee sen, minkä ammattiryhmän edustaja asiakkaan luona käy. Tarvittaessa asiakkaan kotiin hälytetään hätäkeskuksesta ambulanssi.

Mikäli asiakas tarvitsee palveluaan varten lääkehoitoa tekevän työntekijän, on työntekijän suoritettava asianmukaiset lääkeluvat asiakkuutta hoitaakseen. Lääkeluvat hyväksyy konsernin vastuulääkäri, joka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja lainmukaisuudesta.

Palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa seurataan jokaisen käynnin yhteydessä, ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään mm. hyvinvointialueen kotihoidon kanssa, josta tarvittaessa konsultoidaan asiakkaan asuinalueen terveyskeskus- tai omalääkäriä. Lapsiperhepalveluiden tukena on konsernin oman lääkärin konsultointi sekä kotihoidossa olevan sairaanhoidollisen osaamisen käyttö.

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa:

Omavalvonnan osalta kotihoidossa/lapsiperhepalveluissa vastuuhenkilönä on asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava sairaanhoitaja, joka tarvittaessa konsultoi hyvinvointialueen terveyskeskuslääkärää.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vuosittain. Tarkastamisesta ja tarvittaessa päivityksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Yrityksen lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään asetusten, ohjeistusten tai toimintatapojen muuttuessa. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään, mikäli tällaisia muutoksia tapahtuu. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma vastaa yrityksen yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa ja siihen tehdään yksikkökohtaisia tarkennuksia vain perusteluista syistä.

Jokaiselle asiakkaalle on luotu oma lääkelista, jota joko vastaava sairaanhoitaja tai lähihoitaja päivittää lääkityksen muuttuessa asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Lääkkeiden hankinnasta, päivämäärien oikeellisuudesta ja jaosta vastaa lapsiperhepalveluissa asiakas itse tai hänen huoltajansa. Lapsiperhepalveluissa asiakkaan luona käyvä työntekijä saa myös tarvittavaa perehdytystä asiakkaalta itseltään tai asiakkaan lähiomaiselta. Lapsiperhepalveluissa lääkehoitoa tarvitsevien asiakkuuksia hoitaa tähän koulutuksen ja perehdytyksen saaneet lähihoitajat.

Monialainen yhteistyö

Lapsiperhepalvelut toimivat tarvittaessa yhdessä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Näin mahdollistetaan sujuva ja asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla palveleva, suunnitelmallinen työskentely. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on yksi tärkeä ja ONNIlaiseen ajatuskulttuuriin sopiva asia, sillä tahdomme tehdä työtämme luotettavasti ja asiakkaan etua ajatellen.



Tämä järjestetään yhdessä eri toimijoiden kanssa suunnitellen ja sopien. Palvelunsaajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti, puhelimitse tai yhteisillä asiakastapaamisilla tai verkostopalavereilla.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Palvelun aloituksessa joko asiakaspalaverissa tai viimeistään ensimmäisen käynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelunsaaja on työnjohdollisessa asemassa työntekijään nähden ja näin ollen vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä.

Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli he havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuminen, edunvalvonnan tarpeessa olevaan henkilöön liittyvät huolet, lastensuojelulliset huolet lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen tai palo- ja muut onnettomuusriskit.

Yksikön/ alueen esihenkilö on em. tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

8.1. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta).

Lapsiperhepalvelujen toiminta tehdään asiakkaan kotona. Asiakkaan kotona havaittuihin terveydellisiin asioihin vaikuttavista riskeistä ilmoittaminen on tehtävä esihenkilölle viipymättä, jotta tilanteeseen osataan asianmukaisesti puuttua. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen ja hänen asioitaan hoitavaan viranhaltijaan. Tällaisia haittoja voivat olla sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Yksikön toimipaikan terveellisyys tarkastelu tapahtuu työterveyshuollon kautta, joka tekee kyselyn avulla kartoituskäynnin toimipisteeseen.

8.2 Henkilöstö: perehdyttäminen ja rekrytointi

Hoito- ja hoivahenkilöstön, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

ONNIn Oulun lapsiperhepalveluissa työskentelee kaksi (2) tiimiesihenkilöä, koulutukseltaan sosionomi (Yamk) sekä sosionomi (amk). Tiimiesihenkilön alaisuudessa työskentelee sosionomeja, lähihoitajia sekä lastenhoitajia, lastenohjaajia ja kasvatustieteen kandidaatteja. Tiimiesihenkilöiden alaisuudessa työskentelee tällä hetkellä 29 työntekijää.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Henkilöstöä kohdennetaan asiakkuuksiin koulutuksensa lisäksi myös osaamisen perusteella. Työntekijät ovat kaikki ammatillisesti koulutettuja. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Emme käytä vuokratyöpalveluja vaan toimimme itse haastattelemamme sekä perehdyttämämme henkilöstön kanssa.

Tiimiesihenkilöiden työaika on pääsääntöisesti arkena, virka-aikana. Sovitusti myös tiimiesihenkilö osallistuu asiakastyöhön toiminnan laadun havainnointiin. Tiimiesihenkilön lisäksi myös palvelusuunnittelija koordinoi asiakastyöhön liittyviä käyntejä ja niihin liittyvää muutoshallintaa.

Kaksi tiimiesihenkilöä tuo toimintaan sujuvuutta ja mahdollistaa eri tehtävien hoitoon aikaa sekä palvelee tiimissä työskentelevien työntekijöiden ohjaamista heidän työtehtävissään.

ONNIn perehdytyksessä hyödynnetään mm. seuraavia työkaluja:

1. ONNI akatemia (kaikille onnilaisille)
2. Yksikön oma perehdytyskortti (omat kortit mm. ensihoito, kotihoito, avustaja)
3. Intra (hallinnon työntekijöille)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

ONNilla on tavoitteena olla työyhteisö, jossa viihdytään!

Työntekijöiden riittävä kielitaito

Lapsiperhepalveluissa tehtävään työhön vaaditaan riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito, koska työskennellään pääasiassa suomea puhuvien asiakkaiden sekä vieranomaisten kanssa. Myös asiakasraportointi vaatii riittävän suomen kielen taidon. Tämä huomioidaan jo rekrytointivaiheessa. Eduksi katsotaan myös lisäksi jonkin muun kielen taito. Asiakaskohtaisesti suunnitellaan myös asiakasta palveleva kielitaito, jotta ymmärrys puolin ja toisin on sujuvaa.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstöä rekrytoidaan konsernissa käytettävän rekrytointimallin mukaisesti Team Tailor järjestelmää apuna käyttäen. Työpaikkahakemukset ennakoidaan kausiluontoisesti (loma-ajan tarve) sekä asiakastarpeen mukaan. Työhaastattelut käydään esihenkilön toimesta.

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä rekrytointia tehdessä

Rekrytointi ilmoituksessa kerrotaan minkä ammattikunnan edustajaa haetaan ja mitä tehtävänkuva koskee. Hakijan henkilötiedot tarkistetaan ennen työsuhteen luomista hakijan esittämistä dokumenteista (ajokortti, koulutustodistus, rikosrekisteriote sekä muut tarvittavat dokumentit).

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilökunta perehdytetään sekä esihenkilön, kenttäperehdytyksen, että ONNI akatemian avulla. Perehdytysprosessi on kattava ja jatkuva toimenpide. Uusien asioiden esille

tullessa, työntekijöitä informoidaan konsernin ohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen henkilöstön kanssa takaa asioiden monipuolisen omaksumisen.

Palvelunsaaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan ja hänen toiveidensa mukaisesti. ONNI on lisäksi laatinut kotihoidon työntekijöilleen kotihoidon palvelukäsikirjan, jossa on selkeästi kuvattu mm. kotiin vietävien palvelujen mallia. Lapsiperheiden kotipalvelun käsikirja ohjeistaa myös yksikkökohtaisesti lapsiperhepalveluissa työskenteleviä työntekijöitä.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

ONNI akatemian avulla pystymme täydentämään henkilökunnan toiveiden mukaista täydennyskoulutusta. Käymme avointa keskustelua ajankohtaisista asioista ja pystymme myös hyödyntämään jo olemassa olevaa henkilöstön osaamista ja kokemusta.

(Aiemmin henkilöstön perehdytykseen liittyen kohdassa 5.1)

8.3 Työskentelyssä käytössä olevat toimitilat ja tilojen sekä välineiden käytön periaatteet

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelunsaajan/asiakkaan kodissa. Tarvittaessa työntekijät käyttävät yksikön toimistotiloja mm. raportointiin. Työntekijällä on oltava voimassa oleva työsuhde sekä henkilökortti, jotta hän voi työskennellä yksikön toimitiloissa. Näin varmistetaan asiattomien henkilöiden oleskelu yksikössä. Tilojen käytössä on voimassa koko konsernin yhteiset säännöt, joissa noudatetaan yleisiä turvallisuus-, hygieni- ym. ohjeita. Työntekijä perehdytetään toimistolla työskentelyyn aina tapauskohtaisesti.

Siivous ja pyykkihuolto määräytyvät työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan välineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan. Työntekijöiden omien työvaatteiden pesu ja huolto tapahtuu työntekijän toimesta itsenäisesti. ONNIn työntekijät saavat korvauksena vaatteiden pesua varten halutessaan pyykinpesuainetta, joka heille tilataan.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaalla voi mahdollisesti olla kulunvalvontaan tai henkilökohtaiseen turvallisuuteen liittyviä laitteita kotonaan. Tämä asia tarkastetaan aina asiakkaalta. Mikäli asiakkaalla on esim. tallentava valvontakamera kodissaan, on työntekijä tästä aina tietoinen ja myös asiakasta informoidaan asian kirjaamisesta.

Asiakas on yleensä kotona työntekijän saapuessa tai kotiin pääsemiseen on annettu heidän luvallaan esimerkiksi avainlaatikon koodi. Asiakkaan luvan ja toiveen mukaisesti käytetään sitä menetelmää, jonka hän luovuttaa. Avaimia emme ota asiakkailta säilytykseen.

Työntekijät käyttävät asiakastietojen kirjaamiseen DomaCare-järjestelmää, josta tarkemmin kohdassa 9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.

Lapsiperhepalveluissa ei ole käytössä muita asiakasta koskevia teknologia ratkaisuja, kuten hälytysrannekkeita.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Lapsiperhepalveluissa ei ole omia lääkinällisiä laitteita tai apuvälineitä. Mikäli asiakkuuteen liittyy näiden käyttöä, ainoastaan niihin perehdytetty sekä koulutettu henkilöstö saa niitä tarvittaessa käyttää. Nämä kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään, ja ne ovat asiakkaan itse huollettavia välineitä. Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin on kuvattu riskienhallintaosiossa. Työntekijä raportoi aina, mikäli havainnoi välineissä olevia vikoja, sekä asiakkaalle, että kirjaa asian ylös asiakastietoihin.

9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että tietosuojan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastieto

järjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.

DomaCare-järjestelmä asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään asianmukaiseen kirjaamiseen. Kirjaaminen aloitetaan heti asiakassuhteen alkaessa.

Kirjaaminen tehdään työntekijän tekemänä työajalla sitä varten olevalla DomaCare -järjestelmällä. Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti, näin varmistetaan myös se, että asiakas saa itse halutessaan äänensä kuuluviin ja tiedostaa myös raportoinnin velvollisuuden palveluntuottajan näkökulmasta. Asiakaskäyntien kirjaus tapahtuu asianmukaista kieltä käyttäen, ammattilaisten tekemänä. Tarvittaessa käynneistä koostetaan tarkempi raportti. Tämä sovitaan yhdessä palvelun tilaajatahon kanssa.

Esihenkilö seuraa kirjaamista ja sen sujuvuutta ja tekee sen avulla havainnointia palvelun tarpeesta, josta raportoi tilaajatahoa esille tulleiden asioiden mukaan. Asiakasta kuunnellaan aina ja hänen tietojaan käsitellään aina tietoturvallisesti.

Palvelupäällikön ja tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen ONNIlainen (henkilöstöön kuuluva työntekijä tai harjoittelija) veloitetaan käymään ONNI akatemian tietosuojakoulutuksen läpi perehdytyksen aikana. Lisäksi esihenkilö varmistaa työntekijän lainmukaisen toiminnan.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Onni-konsernin tietosuojavastaava: Privaon Oy sähköposti: tietosuoja@onnion.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Tietoturvapoliitiikka määrittelee tietoturvaan liittyvät yleiset periaatteet ja puitteet, joiden tarkoitus on ohjata yrityksen päivittäistä toimintaa ja antaa suunta yksittäisten

kokonaisuuksien, kuten rekisterien ja tietojärjestelmien ja käytäntöjen tarkemmalle suunnittelulle, toteutukselle ja operatiiviselle toiminnalle. Med Groupin tietoturvapoliittikkaa päivitetään säännöllisesti. Ohjeistukset liittyvät henkilökunnan tietosuojaohjeisiin: Med Groupissa käsiteltävät luottamukselliset tiedot ja työntekijän velvollisuudet, työvälineohjeet, jotka tarkentavat tietosuojaohjeita tekniseltä ja työaseman käytön kannalta, liiketoimintakohtaiset ohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Työyhteisön kehittämissuunnitelman tavoitteena on osaamisen ja työyhteisön suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen kehittäminen. Suunnitelmaan kirjataan työhyvinvoinnin ja osaamisen nykytila ja erilaiset yrityksen toimintaympäristössä tapahtuvat kehityskulut, joilla voi olla vaikutusta henkilöstön osaamistarpeisiin ja työhyvinvointiin. Lisäksi suunnitelmaan sisällytetään tavoitteet ja toimenpiteet, joilla ylläpidetään henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia tulevaisuudessa. Suunnitelmaa käsitellään yhteistoiminnassa henkilöstön edustajien kanssa ja sitä päivitetään jatkuvassa vuoropuhelussa heidän kanssaan.

Työyhteisön kehittämissuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarkastellaan asetettuihin tavoitteisiin pääsyä. Jatkuvan kehityksen alla on olla aina vain parempi ja tehokkaampi yksikkö. Tavoitteeksi on asetettu olla ammatillisesti ja tehokkaasti toimiva yksikkö, jossa jokaisen työntekijän on hyvä olla. Panostetaan laadukkaaseen perehdytykseen ja työhyvinvointiin erilaisin keinoin. mm. suunniteltujen tiimipalaverien, kehityskeskustelujen ja TYHY-toiminnan avulla, aina työntekijää kuunnellen.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Laatu on ONNIn keskeinen menestystekijä, jolla varmistetaan asiakkaidemme odotusten toteuttaminen sekä asiakkaidemme, lainsäädännön ja viranomaisten asettamien vaatimusten noudattaminen. Olemme sitoutuneet tuottamaan palvelua oikein, oikea-aikaisesti, turvallisesti, vastuullisesti sekä arvojemme ja eettisten periaatteidemme mukaisesti.

Laatupolitiikkamme kolme laatuperiaatetta, joista pidämme kiinni jokaisen palvelun kohdalla ovat:

1. Teemme työtä potilaitamme ja asiakkaitamme varten
2. Laadusta on vastuussa jokainen työntekijä
3. Laatu mitataan joka päivä asiakastyön onnistumisen kautta

Laadunhallinnan keskeisimmät dokumentit

Laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelma

- ONNI-tasoinen dokumentti, jossa kuvataan, laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden johtaminen, seuranta ja kehittäminen.

Omavalvonta

- Omavalvontaohjelmaan (ylätaso) sekä omavalvontasuunnitelmiin (yksikötaso) kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla ONNI itse valvoo toimintayksiköitä, henkilökunnan toimintaa sekä palvelujen laatua.
- Olemassa on sekä ONNIn yhteinen omavalvontaohjelma että siihen perustuvat toimipaikkakohtaiset omavalvontasuunnitelmat.
- Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.
- Omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena ja mikäli palveluun liittyviä muutoksia tehdään, päivitetään se viiveettä julkisesti nähtävillä olevaan yksikössä olevaan sekä konsernin verkkosivuilla olevaan omavalvontasuunnitelmaan.

- Omavalvontasuunnitelman mukainen työskentely mahdollistaa sen päivittäisen tarkastelun. Kotiin vietävien palvelujen yhteisten kokoontumisten (työntekijöiden tiimipalaverit, tiimiesihenkilöiden kehitystiimit/järjestelmien ja laatutyöryhmän viikoittaiset klinikat) ja vuosikelloon suunnitellun seurannan avulla tarkastellaan kvartaaleittain asioiden etenemistä ja palvelujen prosesseja.

Lääkehoitosuunnitelma

- Lääkehoitosuunnitelmassa keskeinen lähtökohta on potilaiden/ asiakkaiden tarvitsema lääkehoito. Sen perusteella arvioidaan, minkälaista osaamista henkilökunnalla tulee olla ja minkälaista henkilöstörakennetta ja -määrää turvallisen lääkehoidon toteuttaminen edellyttää.
- Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. miten lääkeluvat myönnetään ja millaisia tenttejä, näyttöjä, ym. lupa edellyttää.
- Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus.
- Olemassa on sekä ONNIn yhteinen lääkehoitosuunnitelma, että siihen perustuvat toimipaikka- sekä yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat.

Laatupoikkeamat

- Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut ovat turvallisuuskriittisiä. ONNissa pitää pysyä tunnistamaan kaikki asiakas- tai potilasturvallisuutta, työturvallisuutta, työhyvinvointia tai asiakastyytyväisyyttä vaarantavat tekijät.
- Poikkeamatilanteita ovat ne palvelutuotannon reklamaatiot ja erityistilanteet, joilla on vaikutusta palvelun laatuun. Poikkeamatilanteita voi syntyä hyvinvointialueiden, palvelunsaajien ja työntekijöiden kanssa toimiessa kaikissa palvelutuotannon vaiheissa sekä konsernin sisäisissä prosesseissa.
- Poikkeamien dokumentointi ja analysointi estää samankaltaisten tai vastaavien tilanteiden toistumisen sekä auttaa varautumaan vastaaviin tilanteisiin ennakolta mm. viestinnän, koulutuksen ja päivitettyjen ohjeiden avulla.
- Poikkeamatilanteiden ilmoitus- ja raportointivelvollisuus on jokaisella ONNilla työskentelevällä henkilöllä.

- Poikkeamaraportoinnin kautta tuodaan ilmi ja käsitellään selkeiden poikkeama- ja häiriötilanteiden lisäksi läheltä piti -tilanteita ja toiminnan kehittämideoita.
- Palaute, poikkeama tai kehittämideo kirjataan ja raportoidaan heti havainnon jälkeen tai heti kuin mahdollista.

Kaikki laatu-poikkeamat tallennetaan Falcony -järjestelmään.

Muut laadunhallinnan dokumentit - Prosessikuvaukset, menettely- ja työohjeet

ONNIn toiminta on jaettu prosesseiksi. Prosessimainen toimintamalli edistää toiminnan vaikuttavuutta sekä asiakkaiden vaatimusten ja odotusten toteutumista. Tärkeimmät prosessit ovat kuvattu prosessikaavioina, jotka löytyvät ARC-järjestelmästä.

Prosessien lisäksi laadunhallintaan liittyy menettely- ja työohjeita.

Yhteisiä, kaikkia koskevia ohjeistuksia on kerätty ONNIn intranet-sivuille (onnilaisuuteen, tietohallintoon sekä hallintoon liittyviä ohjeita).

Laadunhallintaan ja liiketoimintayksiköiden toimintaan liittyvät ohjeet on talletettu kunkin sopiman dokumentinhallintaperiaatteen mukaisesti.

Perehdytyksessä uuden työntekijän kanssa käydään läpi työtehtäviin liittyvien ohjeiden sijainti. Muutoksista viestitään tarvittavassa laajuudessa.

Laatusertifikaatti

ONNille on myönnetty vuonna 2023 Kiwa inspectan ISO9001:2015 -laatu-järjestelmäsertifikaatti, joka on ulkopuolisen arvioijan myöntämä luotettava todistus siitä, että toimintamme on asiakaslähtöistä ja laatua kehitetään järjestelmällisesti sekä tavoitteiden mukaisesti osana yrityksen toimintaa. Sertifikaatti on voimassa 17.5.2026 saakka.

- Asiakkaat ja päättäjät vaativat sote-alan yrityksiltä luotettavia ja laadukkaita palveluita.
- Laatua arvioidaan säännöllisesti, erityisesti sisäisten ja ulkoisten auditointien kautta.

Med Group laatuorganisaatio

Laadunhallinnan kokonaisvastuu on toimitusjohtajalla, jonka tukena toimii vastuulääkäri ja johtoryhmä.

Lääketieteellinen vastuu;

- Konsernissa on yksi vastaava lääkäri
- Konsernin yhtiöissä voi olla erillisiä vastaavia lääkäreitä

Muu laadunhallinnan ja -kehittämisen vastuu;

- Laaturyhmä, johon kuuluu laadunhallintaa konsernissa koordinoiva laatupäällikkö, konsernin vastaava lääkäri sekä edustaja kustakin liiketoimintayksiköstä.

Käytännössä laadunhallinta toteutetaan kokonaisuutena, jonka koordinaatio tapahtuu laaturyhmän toimesta.

Med Group Oy:n laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelman sekä omavalvontaohjelma löytyy ajantasaisena myös yrityksen internet sivustolta.

<https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa

Paikka ja päiväys: Oulussa 17.5.2024

Allekirjoitus:



Sari Kantonen

Palvelupäällikkö