

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIIN TUOTETTAVAT PALVELUT MED GROUP OY/ YLIVIESKA

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetty 10/2023

Päivittäjät: Palvelupäällikkö Elina Soini ja tiimiesihenkilö Saara Katajala

LIITE 1 Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA YLIVIESKA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	8
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	10
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	10
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	11
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	11
4.3.5 Lääkehoito	11
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	12
4.4.1 Henkilöstö.....	12
4.4.2 Toimitilat	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut	14
4.4.4 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	15
11 LÄHTEET	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Med Group Oy	Hyvinvointialueen-alueen nimi: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue; Ylivieska, Nivala, Sievi Alavieska
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2080120-0	
Toimintayksikön nimi ONNI Ylivieska	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ylivieska	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Lapsiperheiden kotipalvelu, henkilökohtainen avustaminen, ammatillinen henkilökohtainen avustaminen, omaishoidon palvelut, kotihoito, siivouspalvelut	
Toimintayksikön katuosoite Ratakatu 14	
Postinumero 84100	Postitoimipaikka Ylivieska
Toimintayksikön vastaava esimies Tiimiesihenkilö Saara Katajala Palvelupäällikkö Elina Soini	Puhelin 040 5671624 041 7310795
Sähköposti saara.katajala@onnion.fi elina.soini@onnion.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 2014	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa kotihoidon palveluita ikäihmisille, lapsiperheille ja henkilökohtaisen avun asiakkaille (ei-ammattillisille ja ammattillisille), omaishoidon asiakkaille sekä tarjota siivouspalvelua. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

Kotipalvelua annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen sosiaalihuoltolain 19 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista

Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista sosiaalihuoltolain 19 §:n 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi.

Mahdollistamme yksilöllisen, sujuvan arjen ja turvallisen verkoston. Pidämme asiakkaista huolta yhdistämällä teknologian, palvelun ja juuri oikeat ammattilaiset.

ONNIn lapsiperheiden kotipalvelu tarjoaa tukea perheille vanhemmuuteen ja arjen haasteisiin asiakkaiden kodeissa. Kotipalvelu toimii osana ennaltaehkäisevää lapsiperheiden tukiverkkoa. Toimintamme tavoite on perheiden omien voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen yhdessä pohdiskellen ja tehden. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammais- ja kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin.

Lapsiperhepalvelua tuotetaan pääosin palvelusetelin mukaisesti, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa palvelua myös itsemaksavana.

Henkilökohtainen avustaminen ja ammatillinen henkilökohtainen avustaminen

Henkilökohtaisen avun järjestäminen: edellytyksenä on **asiakkaan vaikeavammaisuus** eli vaikeavammainen henkilö tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista. Henkilökohtaiseen apuun oikeuttavat vammat ja sairaudet ovat pääsääntöisesti luonteeltaan pysyviä.

Ammatillinen henkilökohtainen avustaminen tuotetaan lähihoitajan tekemänä.

Henkilökohtaista apua tuotetaan pääosin ostopalvelusopimuksen mukaisesti, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa palvelua myös itsemaksavana.

Edellytys palvelulle on, että **vaikeavammaisella henkilöllä on itsellään voimavaroja määrittellä avun sisältö ja sen toteuttavat.**

Henkilökohtaista apua **ei järjestetä vammais- ja palvelusetelillä, jos avun ja avustamisen tarpeet perustuvat pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan.** Näihin tulee vastata edelleen *muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja tukitoimien avulla.* Kyseeseen tulee tilanteet, joissa vammaisen *avuntarpeen määrittelee joku toinen henkilö*, ei vammaisen henkilö itse.

Erityistä velvollisuutta henkilökohtaisen avun järjestämiseen ei myöskään ole, jos hyvin vaikea- tai monivammaisen henkilön huolenpitoa ei voida turvata avohuollon keinoin eli *tarpeen onkin laitoshoidon esim. sairaalassa.*

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella

- päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä
- harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Omaishoidon palvelut

Omaishoidon palvelua tuotetaan pääosin palvelusetelin mukaisesti, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa palvelua myös itsemaksavana.

Kotihoito ja kotisairaanhoito

Kotihoitoa – ja kotisairaanhoitoa tuotetaan pääosin palvelusetelin tai ostopalvelusopimuksen mukaisesti, mutta asiakkaan on mahdollista ostaa palvelua myös itsemaksavana. Tällä hetkellä ei tuoteta kotisairaanhoitoa.

Siivouspalvelut

Siivouspalvelua tuotetaan vain itsemaksettavana palveluna pohjautuen asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn siivouspalvelusopimukseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteenamme on tuottaa palvelut ystävällisesti, joustavasti ja luotettavasti.

Luottamusta rakennetaan joka päivä omalla toiminnalla varmistamalla, että asiakas saa tarvitsemansa avun laadukkaasti, oikea-aikaisesti ja yksilöllähtöisesti tarpeidensa mukaisesti. Pyrimme kohtaamaan asiakkaan aina ystävällisesti, kiireettömästi kuunnellen ja läsnä ollen. Joustamme mahdollisuuksiemme mukaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Asiakas on meille tärkeä.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omaavontta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta.

Lapsiperheiden kotipalvelua sekä henkilökohtaista avustamista toteutetaan asiakkaiden kodeissa sekä ulkona esim. pihalla, puistoissa, asioinneilla kaupungilla jne. Mahdollisia vaaratilanteita ovat siis normaalit kotitapaturmat ja ulkoillessa, esim. liukastumiset. Asiakkaan kotiin ja ulkoilutilanteisiin liittyvät riskit otetaan puheeksi asiakkaan kanssa ja mietitään yhdessä, kuinka riskejä voisi pienentää. Läheltä piti -tilanteista tehdään ilmoitus esimiehelle sekä kirjataan tapahtuma DomaCaren toimintaohjausjärjestelmään. Tapahtunut kirjataan poikkeamailmoituksena ja analysoidaan yhdessä tiimissä. Haittatapahtumat käydään läpi työntekijöiden ja asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa omaisten kanssa.

Erityisesti henkilökohtaisen avustuksen parissa kehitysvammaisten ja psyykkisesti sairaiden kanssa työskennellessä työntekijän on huomioitava myös mahdollinen turvallisuusriski aggressiivisen ja /tai ennalta arvaamattoman käytöksen suhteen ennakkoimalla tilanteita ja toimimalla yhteisesti sovittujen osittain asiakaskohtaistenkin sääntöjen mukaisesti.

Kotihoidossa arvioidaan yhdessä työntekijöiden kanssa ilta-aikaiseen toimintaan liittyviin erityispiirteisiin liittyvät riskitekijät, kuten pimeys, keliolosuhteet, ulkona liikkumisen vaaratekijät. Riskiä pienennetään käyttämällä heijastinliivejä, otsalampuilla, ajamalla auto mahdollisimman lähelle kohdetta (oven eteen), Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Opimme kokemuksista.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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 tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohteiden kartoituskäynnin yhteydessä ja se 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 esimiesten 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 omaavontnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia omaavontnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontnasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämisestä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omaavontnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Johdon tehtävänä on huolehtia omaavontnan ohjeistamisesta

ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Vastuualuiden avulla pyritään keskittämään toimintaa ja parantamaan osaamista/ riskienhallintaa työn eri osa-alueille. Ylivieskassa vastuualueet on jaettu seuraavasti: **autovastaava**- huolehtii että autot kunnossa, huollot / katsastukset/ renkaiden vaihdot, tarkistaa öljyt, ikkunanpesuaineet.

Perehdytysvastaava: päivittää perehdytyskansiota, perehtyy perehdyttämiseen

Siivousvastaava: Huolehtii asianmukaisista siivousaineista ja tarvikkeista ja niiden säilyttämisestä sekä perehdyttää siivoustyöhön

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Työntekijän on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan esimiehelleen suullisesti tai kirjallisesti, tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta. Täyttämällä Falcony-järjestelmään havainnon poikkeamasta ja raportoida epäkohdan esihenkilölle tai tuomalla havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin esiin säännöllisesti järjestettävissä tiimipalavereissa. Näistä tehdään muistio, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa. Poikkeamat tallentuvat Falcony -järjestelmään.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, tehdään asiasta selvitys viranomaistahoille ja asia käsitellään johdon kanssa.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Työntekijä raportoi näistä aina esihenkilölle. Tämän jälkeen asia käsitellään yhdessä asiakkaan tai asiakkaan omaisten kanssa, mitä tapahtui, mistä tilanne johtui, mitä siitä seurasi, miten toimittiin ja miten varmistetaan, että vastaavaa ei pääse tapahtumaan uudestaan. Kun tapahtuma on käsitelty osapuolten kesken, käydään se pääpiirteittäin läpi hoivatiimeissa paljastamatta asiakkaan ja työntekijän henkilöllisyyttä, mikäli se ei ole olennaisen tärkeää tai tarpeellista. Nämä dokumentoidaan muistioon ja niistä tehdään tarvittaessa ilmoitus kyseisen hyvinvointialueelle sen käytännön mukaisesti, mikä missäkin kunnassa on sovittu. Laatupoikkeamista tehdään Faconyyn poikkeamaraportti, joka jää laatujärjestelmään ja on siellä esihenkilön ja johdon nähtävillä. Poikkeamaraportit käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja tarvittaessa myös yhteistyötahtojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Työntekijän on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan esihenkilölle suullisesti, kirjallisesti, tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta (Domacare). Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön esimiehen ja tarvittaessa liiketoimintayksikön johtoryhmän kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä voi olla esim. ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen, sekä lisäperehdytyksen ja/tai -koulutuksen järjestäminen.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista työskentelyssä tiedotetaan työntekijöille suullisesti ja kirjallisesti, tarvittaessa laajemmalla jakelulla. Tiimipalavereissa kerran kuukaudessa käydään tarvittaessa asiat läpi.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Elina Soini aluepäällikkö
Saara Katajala tiimiesihenkilö
Henkilöstö

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Palvelupäällikkö Elina Soini, elina.soini@onnion.fi
Tiimiesihenkilö Saara Katajala, saara.katajala@onnion.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman päivitys tulee laatujärjestelmän katselmuksen kautta säännöllisesti. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea ja perehtyä omavalvontasuunnitelmaan, tämä varmistetaan lukukuittauksilla.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Ylivieskan toimistolla ilmoitustaululla. Yksikön toimipisteessä Ratakatu 14 84100 Ylivieska. Sekä Onnin nettisivuilla osoitteessa: <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen tai kotihoidon esihenkilö. Palvelutarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit. Arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn mittareita, esim. RAI-arviointia. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, joka lähetetään asiakkaalle suojatulla sähköpostilla ja pyydetään kuittaus sähköpostiin. Tai vaihtoehtoisesti sopimus viedään asiakkaalle ensimmäisillä kotikäynneillä hoitajan toimesta allekirjoitettavaksi, jonka jälkeen se skannataan asiakkaan liitetiedostoihin. Alkuperäinen sopimus jää asiakkaalle. Palvelusopimuksesta käy ilmi palveluun myönnetty tuntimäärä, ajanjakso sekä siihen kirjataan tehtävät, mitä asiakkaalle on sovittu tehtäväksi. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan, mikäli asiakkaan voimissa tapahtuu palvelutarpeeseen liittyviä muutoksia.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaat ja omaiset ovat läsnä ja mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Muutoksissa pidetään yhteyttä asianomaisiin.

<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hyvinvointialueen päätösvaltainen sosiaalityöntekijä- tai sosiaaliohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut suunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä vuorokauden/viikon aikana sekä palveluun kuuluva keskimääräinen aika sekä tehnyt palvelupäätöksen. Toteutumista seurataan viikoittain käyntien myötä. Työntekijän velvollisuus on myös pitää ajan tasalla esihenkilöä palvelusta sekä mahdollisesta palvelun tarpeen muuttumisesta, tällöin esihenkilö on yhteydessä hyvinvointialueeseen. Suunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakkaan lisäksi hänen omaisensa ja/tai laillinen edustajansa. Mikäli omainen/laillinen edustaja ei pääse paikalla hoitoneuvotteluun, selvitetään hänen näkemyksensä asiakkaan hoidosta muulla tavoin.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakkaan tietoihin viedään toiminnanohjausjärjestelmässä käynnin tarkoitus ja tuntimäärät. Työnsuunnittelija ja esihenkilö suunnittelevat asiakkaan käynnit palvelusopimuksen mukaisesti. Asiakastietojärjestelmään tallennetaan asiakkaan saama palvelusetelipäätös tai ostopalvelusopimus.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Tämän omavalvontasuunnitelman mukaiset palvelut eivät ole lastensuojelulain 30 §:n mukaista toimintaa</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä tämä korostuu entisestään. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>ONNIn Ylivieskan yksikössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan aina sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämävastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai hyvinvointialueen viranhaltijalle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esihenkilön</p>

<p>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.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Tilanne käydään läpi yhdessä työntekijän ja esimiehen läsnä ollessa erityisesti, jos kyseessä on haittatapahtuma tai vaaratilanne. Pohditaan mitä tilanteessa tapahtui, mikä meni pieleen ja mitä toimia tehdään, jotta vastaavaa vaaratilannetta ei synny uudestaan. Sama keskustelu käydään erikseen hoivatiimissä anonyymisti, jotta tästä voidaan oppia myös muihin asiakastilanteisiin.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Valtakunnallisella tyytyväisyyskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille. Kyselyt toteutetaan kerran vuodessa. Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmään, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esimies selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi kuukausittain henkilöstöpalaverissa.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Tarvittaessa tehdään nopeitakin reagoiteja toimintatapoihin, mutta pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen muuttamalla käytäntöjä ja parantamalla laatua</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömyydellä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Sosiaalipalveluja koskeissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on palvelupäällikkö ja tiimiesihenkilö. Tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamies</p> <p>Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kärämäki, Nivala, Oulainen, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatva ja Ylivieska</p> <p>Puhelinajat</p> <p>Ma 08:00 - 16:00</p> <p>Ti 08:00 - 16:00</p>

Ke 08:00 - 16:00
040 635 5353
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista 029 553 6901 www.kuluttajaneuvonta.fi
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Muistutuksen vastaanottaja ottaa muistutuksen käsittelyyn ja pyytää tarvittavat lisätiedot palvelutuotannon henkilöstöltä. Tämän pohjalta luodaan vastaus muistutukseen, joka toimitetaan muistutuksen tekijälle. Muistutuksen sisältö ja siihen annettu vastaus käsitellään hoivatiimeissä. Muistutus kirjataan laatujärjestelmä Falconyyn.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Vastaus muistutuksen tekijälle 7 päivää. 4 viikkoa koko prosessissa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Asiakkaan rooli on aktiivinen. Palvelun tavoitteet on kirjattu yhdessä ja asiakkaan toiveet käyntien toteutuksessa otetaan huomioon. Onnihoiva toimii asiakaslähtöisesti ja on tinkimätön tuki arjessa.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Lapsiperheiden kotipalvelussa pyritään tukemaan lasten ja nuorten liikkumista eritavoin. mm. voidaan saattaa nuori harrastustoimintaan ja viedä lapsi ulkoilemaan.
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa.

4.3.2 Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Palvelusuunnitelman mukaisesti ja ammattitaitoon perustuvalla jatkuvalla havainnoinnilla.

4.3.3 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.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvän käsihygienian perusteet. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Sisäisessä koulutuksessa kerrotaan perushoitoon liittyvästä hygieniasta.

Lapsiperheiden kotipalvelussa hygienian kannalta on tärkeää, että kotikäynnit ovat ennalta suunniteltuja sekä tarkoituksenmukaisia. Työtehtävät tehdään aina puhtaasta likaiseen toimintamallin mukaisesti ja työtehtävät suunnitellaan etukäteen huolella. Keskeisessä roolissa ovat oikea käsihygienia, tarpeen mukainen suojavarustus sekä niiden vaihtaminen.

Työntekijän auttaessa asiakasta henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa, on siitä selkeät työohjeet kirjattu asiakastehtäviin.

Infektio- ja/tai pandemia aikaan toimitaan konsernin ja paikallisen viranomaisen valmiusryhmän sekä valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti. Korostetaan käsi ja yskimisen hygieniata sekä hankitaan tarvittavat suojavarusteet. Ohjataan työntekijöitä oikeaoppiseen suojainvarusteiden pukemiseen ja riisumiseen

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Sairaanhoidollisissa kiireellisissä ja äkillisissä tilanteissa noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita. Asiakkaan tarvitseman sairaanhoidon luonne määrittelee sen, minkä ammattiryhmän edustaja asiakkaan luona käy. Akuutti-tilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun, jossa ensiavun lääkäri tekee ratkaisun mahdollisesta jatkohoidosta terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Tarvittaessa asiakkaan kotiin tilataan ambulanssi.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuranta ja terveyden edistäminen tapahtuu yhdessä palvelun tilaajan sekä mahdollisesti muiden asianosaisten kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tiimiesihenkilö, SH Saara Katajala yhdessä tiimin ja tilaajaosapuolen kanssa.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, esim. aina muutosten kohdalla. Konsernikohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

<p>Lapsiperheiden kotihoidon asiakkailta on käytössä omat lääkkeet ja vastuu lääkkeistä on asiakkaalla. Henkilökunnalta vaaditaan riittävä lääkehoidonosaaminen.</p> <p>Henkilökohtaisen avun asiakkailta ei toteuteta lääkehoitoa. Työntekijät suorittavat tarvittaessa lääkehoidon verkkokoulutuksen MiniLopin, jos asiakkaille annetaan valmiiksi jaettuja lääkkeitä sekä antavat näytön lääkkeen annosta tiimiesimiehelle. Lähihoitajilla on oltava voimassa olevat lääketentit; lääkehoidon perusteet, lääkelaskut ja PKV sekä toimipaikkakohtaiset lääkennäytöt tiimiesimiehelle annettuna. Lääkeluvat haetaan sähköisesti Mepcon kautta työntekijälle, ne hyväksyy Onnin vastuu-lääkäri Riika Merivirta.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Tiimiesihenkilö, SH Saara Katajala</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tiivistä. Yhteistyötahoja ovat hyvinvointialueen eri viranhaltijat, asiakkaat sekä omaiset.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteydenotto tapahtuu joko turvasähköpostilla tai puhelimitse.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Lääkeluvat alihankkijoilta pyydetään nähtäväksi, myös rokotesuojatodistukset.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>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 kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus-suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.</p> <p>Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Työntekijöillä on velvollisuus kirjata ja kertoa esihenkilölle, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön esihenkilö on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen viranhaltijaan. Asiakasturvallisuudesta huolehditaan asiakkaan toimintakykyä seurattaessa. Asiakasturvallisuuden parantamiseksi tehdään tiivistä yhteistyötä tilaajakunnan kanssa mm. yhteisen kouluttautumisen ja osaamisen kehittämisen muodossa.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Toiminta on luvanvaraista, huomioidaan myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p>

<p>Ylivieskan yksikössä työskentelee tällä hetkellä 11 lähihoitajaa , joista osa on tarvittaessa töihin kutsuttavia. Henkilökohtaisia avustajia/siivoajia on tällä hetkellä 5, joista osa on tarvittaessa töihin kutsuttavia. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä vaihtelee asiakasmäärien suhteessa:</p> <p>Lähihoitajat tekevät ammatillista henkilökohtaista apua, kotihoitoa, omaishoitoa Henkilökohtaiset avustajat tekevät henkilökohtaista avustusta ja siivouspalvelua.</p>
<p>c) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Hoivapalvelu toteutetaan oman henkilöstön voimin. Vakituisen henkilöstön apuna on tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä, jotka sijaistavat tarpeen mukaan. Heidät on perehdytetty asiakastyöhön.</p>
<p>d) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Hvällä perehdytyksellä ja positiivisella sitouttamisella työhön sekä työyhteisöön. Tarvittaessa rekrytoinnilla. Henkilöstössä oltava sellaisia henkilöitä, jotka haluavat tehdä keikkaa ja joita voi tarvittaessa esim. sairausloman sattuessa kutsua töihin. Lomakausiin valmistaudutaan palkkaamalla määräaikaaisia sijaisia.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Työntekijöitä rekrytoidaan asiakkaiden ja yksikön tarpeet ja toiveet huomioiden. Henkilöstöä rekrytoitaessa kerrotaan tehtävän pätevyysvaatimukset, työsuhteen kesto ja työn luonne. Osa tehtävistä on vakituisia ja osa osa-aikaisia.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen, joka sisältyy osana työsopimukseen. Tiimiesihenkilö tarkistaa käytännön työtä tekevien työntekijöiden rikostaustatoteet alle 18-vuotiaiden asiakkaiden parissa työskenteleviltä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Perehdyttämisen perustana toimii Onnin palvelukäsikirja, jossa on kaikki keskeiset tiedot ja ohjeet yrityksestä ja työskentelestä. Toimintaan ja asiakkaisiin perehtyminen toteutetaan sekä toimistolla että asiakastyössä.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelmat löytyvät perehdytyskansioista Ylivieskan toimistolta. Työntekijät saavat suullista ja kirjallista perehdytystä yleisiin toimintakäytäntöihin. Käytössä on perehdytysjärjestelmä ja –kortti, jonka jokainen työntekijä täyttää yhdessä omasta perehdytyksestä vastaavan henkilön kanssa ja allekirjoittaa ymmärtäneensä ne. Perehdytyksen riittävyyden varmistaminen on esihenkilön vastuulla. Työntekijälle järjestetään perehdytystä asiakastyöhön 2-3 työvuorua ja tarvittaessa aina lisää, mikäli työntekijä tuntee lisätarvetta.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhistä on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Työntekijöillä on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoitukset käsitellään tarvittaessa esimiehen kanssa ja samalla päätetään ilmoituksen vaatimista jatkotoimenpiteistä.</p> <p>Sosiaalihuoltolaki 48 §: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.</p>

<p>Hyvinvointialueiden ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Henkilökunta saa täydennyskoulutusta tarvittaessa erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutus järjestetään joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>ONNI Ylivieskan palvelujen tuottaminen tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Yrityksen tiloja käytetään lähinnä tukikohtana hoitotyölle. Toimistolla on säilytyksessä asiakasavaimet, joita säilytetään lukitussa kaapissa. Toimistolla Pyritään ns. paperittomaan ympäristöön, asiakaspaperit asiakastietojärjestelmässä. Toimistotilat ovat aina lukittu.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön omien siivousammattilaisten toimesta, jotka tekevät siivoustyötä asiakkaiden kodeissa. Yksiköllä on siivoustarvikkeita varten omat pyykinpesukoneet toimisolla.</p>
<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelin hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä</p> <p>Tiedossamme ei ole, että asiakkaillamme olisi kulunvalvontakameroita yms.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Turvapuhelimet testataan kerran kuukaudessa joko asiakkaan itsensä tai hoitajan toimesta.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Onni Ylivieskassa olevien asiakkaiden turvalaitteista vastaa hyvinvointialue.</p>
<p>4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälinetarpeen kartoittaminen on hyvinvointialueen viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan asiakkaan apuvälinetarpeista, ja esihenkilö on niistä yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä.</p> <p>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?</p> <p>Laitteiden ollessa hyvinvointialueen myöntämiä, Onni on yhteydessä tarvittaessa Hyvinvointialueen viranhaltijaa. Asiakkailla on omat päivittäiset mittausvälineet, esim. diabeetikoilla vs.-mittarit ja verenpaineasiakkailla usein omat verenpainemittarit, joilla mittaukset suoritetaan. Onnin omat verenpainemittarit ja laitteet kalibroidaan ohjeen mukaisesti.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Tiimiesihenkilö Saara Katajala, saara.katajala@onnion.fi</p> <p>040 5671 624</p>

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Työntekijät perehdytetään tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön osalta.

b) **Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Kaikki työntekijät saavat salassapitoon ja tietosuojaan liittyvää perehdytystä ja he allekirjoittavat salassapidosta kirjallisen lomakkeen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.

c) **Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Yksikön toimipisteessä Ratakatu 14 84100 Ylivieska

d) **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tietohallintovastaava Joni Kaija, 050 3726336, joni.kaija@medgroup.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Ylivieska 9.10.2023

Allekirjoitus

Palvelupäällikkö
Pohjanmaat ja Lappi
Elina Soini
p. +358417310795
elina.soini@onnion.fi

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-teh-tava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-javaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuo-javaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjeavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.