

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
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.....	12
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	13
4.4.1 Henkilöstö.....	13
4.4.2 Toimitilat.....	15
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	16
4.4.4 Terveystuonhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: MED GROUP OY /! Avustaja- ja kotihoito ONNI	Kunnan nimi: Mikkeli Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalveluiden ky.
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2080120-0	Sote -alueen nimi: Hyvinvointialue Eloisa
Toimintayksikön nimi ! Avustaja- ja kotihoito ONNI	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen ONNI kotipalvelu/ Pelakuu, Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin tuotettavat palvelut: vammaiset, kehitysvammaiset, pitkäaikaissairaat, lapsiperheet, ikäihmiset sekä asiakas kodeissa tapahtuva jalkahoitopalvelu, henkilökohtainen apu, siivous	
Toimintayksikön katuosoite Porrassalmenkatu 21	
Postinumero 50100	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Leena Vitikainen	Puhelin +35844 9899597
Sähköposti leena.vitikainen@onnihoiva.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 25.2.1998
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
! Avustaja- ja kotihoito ONNI Mikkeli(Pelakuu) ei käytä alihankintaa	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Yksikön toiminta-ajatus

Onni Hoivan kotiin tuotettavat palvelut tukevat vammaisten, kehitysvammaisten, pitkäaikaissairaiden, lapsiperheiden sekä ikäihmisten itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella, sekä asiakas kodeissa tapahtuva jalkahoito-palvelu. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden kotona-asuminen vammasta tai sairaudesta huolimatta. Tavoitteena on myös mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamasta rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaiden oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat kuntaa toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaista palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

Onni Hoivan kotiin tuotettavat palveluiden arvot ovat luotettavuus, ystävällisyys ja joustavuus. Luottamusta rakennetaan joka päivä omalla toiminnalla varmistamalla, että asiakas saa tarvitsemansa avun oikea-aikaisesti tarpeidensa mukaisesti. Luottamus synnyttää koko yrityksen toimintakulttuuriin turvallisen ympäristön toteuttaa palveluita, joka näkyy asiakkaillemme sujuvampana arkena ja parempana palveluna.

Ystävällisyys näkyy kaikessa toiminnassamme, se näkyy niin asiakkaalle mielekkäänä käyntikokemuksena, kuin yhteistyössä yrityksen sisällä. Joustavuus työskentelyssämme auttaa asiakasta toteuttamaan juuri hänen itsensä laista elämää muun muassa mahdollisuutena muokata käyntiaikoja muuttuneiden tarpeiden mukaisiksi. Joustava palvelumme on yhteistyökumppaneillemme tukena heidän toteuttaessa laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluita kuntalaisilleen.

Toimintaamme kuvaa kolme sanaa: sujuva- yksilöllinen- vaikuttava. Sujuvuus perustuu huolellisesti suunniteltuihin ja laadukkaisiin hoivaprosesseihin. Yksilöllisyys on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimista hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Vaikuttavuus syntyy parhaiden menetelmien käyttämisellä ja todentuu tutkimustulosten systemaattisella mittaamisella.

Toimintaperiaatteinamme on myös asiakaslähtöisyys sekä asiakasturvallisuus, jotka luovat pohjan kaikelle toiminnallemme.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

Riskein arviointi tehdään palvelunsaaja- ja työkohdekohtaisesti kartoituskäynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vähintään vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyönä yksikkökohtainen työsuojelun toimintaohjelma.

- 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.

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

<p>Riskien tunnistaminen Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Riskien havainnointi kuuluu arkeen. Onni Hoivan jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalialan ammattilaisella on ilmoitusvelvollisuus hoidossa ilmenneistä tai asiakasta koskevista epäkohdista. Tiimiesihenkilöt ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa työntekijöidensä kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. puhelimitse, sähköpostilla ja tapaamisissa. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatu- poikkeamaraportti Falcony- järjestelmään. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa. Työnantajalla on velvollisuus tiedottaa henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus tehdään ensin toiminnasta vastaavalle henkilölle ja hänen tulee tehdä ilmoitus asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle</p>
<p>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, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Ilmoitus tehdään jokaisesta kotihoito- ja tukipalveluun liittyvästä tapahtumasta, joka aiheutti tai joka olisi voinut aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle. Riskitilanteen ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatu- poikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan käsiteltäväksi laatujärjestelmässä kuvatun käytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet Laatu- poikkeamien, 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.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu- poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi asianosaisten, yksikön esihenkilön ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, näitä on esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään yhteistyötahoille säännöllisesti pidettävissä yhteistyöpalavereissa, akuutit tilanteet viestitään tuoreeltaan yhteistyökumppaneille. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta oman alueensa osalta, osin tiedottamisissa voi olla mukana myös aluepäällikkö. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa liiketoimintajohto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>

<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Palvelupäällikkö Riikka Tahvanainen, yksikönpäällikkö Leena Vitikainen</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: palvelupäällikkö Riikka Tahvanainen, riikka.tahvanainen@onnihoiva.fi, +358417313440 Yksikönpäällikkö, Leena Vitikainen, leena.vitikainen@onnihoiva.fi, +35844 9899597</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatujärjestelmän mukaista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan vuosittain tehtävillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa yhteistyössä.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti ja se liitetään osaksi laatuksikirjaa.</p>
<p>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.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jokaisessa toimintayksikössä niin, että asiakkaat, palvelun saajat sekä heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Jos yksiköllä ei ole fyysistä toimistoa, on ajantasainen suunnitelma nähtävillä alueen esimiehellä sähköisessä muodossa.</p> <p>Tämä omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön toimipisteessä, osoitteessa: <u>Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkel</u>.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma on saatavilla: -Otetaan mukaan aina ensimmäiselle asiakaskäynnille ja asiakkaalle/omaiselle annetaan mahdollisuus tutustua siihen. -Eloisan (Essoten) verkkosivuilla, Essoten antaman ohjeistuksen mukaan</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijan laatimat palvelutuotannon kriteerit. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan, mikäli asiakkaan voimissa tapahtuu palveluntarpeeseen liittyviä muutoksia. Arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn mittareita, esim. RAI-arviointia. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvion tarvittavan avun määrästä ja sisällöstä. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan palvelutuotannon edetessä yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.</p> <p>Onni Hoivan osalta palveluntarpeiden arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä. Palvelun saajan ja hänen omaisensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja totumuksistaan. palvelunsaaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista ja hänelle annetaan ONNI Hoivan kirjalliset asiakasohjeet.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Palvelunsaajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelujen saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja totumuksistaan. Palvelunsaajalta pyydetään kirjallinen suostumus tietojen luovutuksesta/käsittelystä nimeämälleen omaiselle. Palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti asiakkaan ja omaisen kanssa yhteistyössä, ja tarvittaessa ollaan yhteydessä tilaajatahoon.</p>

<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hyvinvointialue laatii suuntaa antavan palvelusuunnitelman, suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti tai tarvittaessa palvelutarpeen muuttuessa. ONNI Hoivalla on käytössä myös kotihoidon oma palvelusuunnitelma, jota päivitetään myös säännöllisesti palveluiden muuttuessa, vähintään kerran vuodessa yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja päivitetään aina tarpeen mukaan.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet kartoituskäynnin ja palvelusuunnitelman pohjalta. Kartoituslomakkeelta (palvelusuunnitelma) selviää palvelunsaajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalveluiden tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaisia toiveista palvelun saajalla on palveluiden suhteen. Palvelusuunnitelmissa mainitut asiat käydään läpi työntekijöiden kanssa aina ennen työaloitusta, perehdyttämisyksityydessä. Palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä tieto päivitettyistä asioista viedään myös asiakasta hoitaville henkilökunnalle. Kotihoidossa, omahoitajuus ajatuksella asiakkaalle valikoidaan omahoitaja, joka tuntee oman asiakkaansa suunnitelman sekä tarvittaessa päivittää sen myös, yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa. Omahoitajuudessa on myös uusien työntekijöiden perehdytysajatus uusille työntekijöille.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Tämän omavalvontasuunnitelman alaiset palvelut eivät ole lastensuojelulain 30§:ssä lueteltua toimintaa.</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</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>Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä itsemääräämisoikeus korostuu entisestään asiakkaan kodissa työskennellessä. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaisesti, ja toteuttavat asiakkaat toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa, asiakkaan omia voimavaroja tunnistaen ja hyödyntäen. Henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan kunnan myöntämän palvelusuunnitelman mukaisissa rajoissa. Palvelunsaaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijällä on vaitiolovelvollisuus.</p> <p>Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä tämä korostuu entisestään.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta ra-</p>

joittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kotihoidon palveluissa on kotiin tuotettavia palveluita ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, joten rajoittavia toimenpiteitä ei ole tarve käyttää.

Epäasiallisen kohtelun havaitseminen

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esimiehelle tai tilaajan viranhaltijalle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä, ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esimiehen toimintaa, palaute käsitellään palvelupäällikön tai -johtajan toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe.

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa.

Sosiaalihuoltolaki:

henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sekä toimenpiteet ilmoituksen johdosta

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 tarkoitetun 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.

Kunnan 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.

49 §

Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa koettu häiritsevä tapahtuma käsitellään viipymättä asianosaisten kesken. Käydään yhdessä esimiesvetoisesti tapahtunut läpi ja mietitään eteneminen jatkoon sekä mahdolliset seuraamukset.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

ONNI Hoivassa kartoitetaan valtakunnallisella asiakastyytyväisyyskyselyllä kotiin tuotettavien palveluiden toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisenä kunnille, palvelunsaajalla ja työntekijöille. Kysely toteutetaan kerran vuodessa.

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömästi (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmään, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava tiimiesihenkilö selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto aluepäällikölle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi kuukausittain henkilöstöpalaverissa.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä
Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalautetta hyödynnetään monella tavoin. Asiakaspalautteen myötä pyritään vaikuttamaan positiivisesti asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, sekä loppuasiakkaan että tilaaja-asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen muuttamalla käytäntöjä ja parantamaan laatua tavoitteena tuottaa kokonaisvaltaisesti laadukkaampaa palvelua. ONNilla teemme tarvittaessa nopeitakin reagoineja toimintatapoihin palautteiden pohjalta. Asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta kehitetään ONNI hoivan toimintaa muuttamalla käytäntöjä ja parantamalla laatua.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymälle. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus.

Sosiaalipalveluita koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tapauksissa muistutuksen vastaanottajana toimii esihenkilö ja palvelupäällikkö. Tarvittaessa kunnan sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen tehdään muistutus järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky. (Essote)
Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
kirjaamo@essote.fi

Asiakkaan kokemana epäasiallinen kohtelu ja siitä ilmoittaminen:

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai halutaan antaa palautetta palvelun laadusta, ohjataan asiakasta tai hänen omaisiaan antamaan palautetta toiminnasta yksikön esimiehelle. Essotessa on laadittu tähän lomake: Palveluun liittyvä palaute. Näitä lomakkeita on saatavilla toimintayksikön omien palautelomakkeiden yhteydessä (palautelaatikon vieressä). Lomakkeiden palauttamiseen voidaan käyttää yhteistä palautelaatikoita palveluntuottajan omien palautelomakkeiden kanssa. Palveluntuottaja lähettää lomakkeet essoten kirjaamoon.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalihuollon asiakaslaki ja terveydenhuollon potilaslaki edellyttävät, että jokaisella kunnalla on oltava sosiaaliasiamies ja jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava potilasasiainvastaava. Asiamies voi olla usean kunnan tai toimintayksikön yhteinen.

Varhaiskasvatukseen liittyvät asiat kuuluvat myös sosiaaliasiamiehen tehtäviin (Varhaiskasvatustaloudenlaki 13.7.2018 / 540).

Sosiaali- ja potilasasiainvastaavan tehtävänä on mm. Neuvoo asiakas-, potilas- ja varhaiskasvatustalouden soveltamiseen liittyvissä asioissa, Avustaa tarvittaessa palvelunkäyttäjää mm. muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä, Neuvoo palvelunkäyttäjää eri oikeuksien vireillepanossa, Tiedottaa palvelunkäyttäjien oikeuksista, Toimia muutenkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, Seurata palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle, Toimia tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä.

Sosiaali- ja potilasasiainvastaavien palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Miia Brunou

Irja Tikka

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky. (Essote)

Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkin klo 9-14

Puh: 044 351 2818

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Sosiaali- ja potilasasiamies:

- neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakkaita ja potilaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Viestejä voi lähettää tietoturvasesti Suomi.fi-viestit -palvelun kautta.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta palvelee puhelimitse arkisin klo 9–15

Puh: 029 505 3050

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavarain tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesihenkilö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä, ilmoittaa tiimiesihenkilö poikkeamasta myös omalle esimiehelleen ja tarvittaessa edelleen liike-toimintajohtajalle.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely aloitetaan välittömästi ja se toteutuu viimeistään kahden viikon sisällä.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä toimintaa. Työntekijät tekevät päivittäisiä toimia yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toimintakyvyn mahdollistavissa rajoissa. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan. Työntekijät tekevät kuntouttavan työotteen periaatteen mukaisesti sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Erityisesti huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutusta seurataan?

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa seurataan yrityksessä sisältäpäin, ulkoinen valvonta tapahtuu valvojan viranomaisen toimesta. **Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään** osana jokapäiväistä toimintaa. Työntekijät tekevät päivittäisiä toimia yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toimintakyvyn mahdollistavissa rajoissa. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan. Työntekijät tekevät kuntouttavan työotteen periaatteen mukaisesti sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Erityisesti huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

4.3.2 Ravitsemus

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

Kotona asuvat asiakkaan ruokailevat oman päivärytminsä mukaisesti. Ravitsemuksen toteuttamiseen osallistuu tarvittaessa yhteistyötahoja: kotihoito tai asiakkaan omaiset. Kotihoidon työntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa, ja ohjaavat asiakkaan tottumuksia terveellisempään suuntaan, asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiden. Asiakkaan ravitsemusta seurataan yksilöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudattaen. Työntekijät auttavat asiakasta tarvittaessa ruoan valmistuksessa, seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa, ja ohjaavat tarvittaessa tottumuksia terveellisempään suuntaan asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

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. Käytännöt noudattelevat KYS:n ja ESSOTE:n laatimia toimintaohjeita. Työntekijät on ohjeistettu käyttämään käsien saippuapesua, käsidesiä ja suojakäsineitä.

Henkilökunta saa kausi-influenssarokotteen halutessaan.

Epidemiatilanteissa toimitaan yleisten käytäntöjen mukaisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy:

Mm. seuraavat ohjeet on laadittu:

1. Käsihygieniapalvelu kotihoitoon
2. Moniresistentin bakteerin kantaja kotihoidossa

Lisäksi saamme nopeasti tarvittavia asiakaskohtaisia ohjeita erikoissairaanhoidosta.

4.3.4 Terveysten- 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.

Hammashoito → Ohjataan asiakas joko julkiselle tai yksityiselle sektorille

Kiireetön sairaanhoito → Ohjataan asiakas joko julkiselle tai yksityiselle sektorille

Kiireellinen sairaanhoito → Ambulanssilla julkiseen sairaanhoitoon

Kuolemantapaus → Poliisi paikalle, kuoleman toteaminen joko yksityislääkärin tai kunnallisen lääkärin toimesta (asiakaskohtaisesti)

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

Pääsääntöisesti henkilökohtaisen avun sekä kotihoidon asiakkaat ovat julkisen sosiaali- ja terveydenhoidon piirissä kuten muutkin kotona asuvat henkilöt ja saavat tätä kautta ko. palvelut, joiden käytöstä itsemääräämisoikeuden perusteella päättävät. Työntekijät auttavat tarvittaessa asiakasta ajanvarauksessa perusterveydenhuollon käynneille ja toimivat avustajina käynneillä.

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Essoten hammashoidosta voi pyytää apua hammashoitoon liittyvissä asioissa sekä konsultoida asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Hammashoidon ajanvaraus:

klo 8–15.30, puh. 015 194 4410

Lääkärin konsultaatiot virka-aikana: asumispalveluyksiköiden ja kotihoidon henkilökunta konsultoi omaa vastuu-lääkärinä essoten asiakkaiden osalta. (Erillinen ohje)

Itsemaksavien asiakkaiden kiireettömissä asioissa arkisin puh 015 211 411.

Akuutti hoidon tarpeen arviointi tai epäselvä tilanne 24/7: asumispalveluyksiköiden ja kotihoidon henkilökunta konsultoi TIKE:ä puh 040 359 7116 (Vavan kenttäjohtaja)

Kiireellisissä tapauksissa soitetaan 112. Ensihoito arvioi asukkaan hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Palvelunsaajan terveyden- ja hyvinvoinnin tilaa seurataan jokaisen käynnin yhteydessä. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään mm. kotihoidon kanssa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon sekä hammashoittoon ja toimii lisäksi avustajina käynneillä.

Palvelunsaajien päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lähihoitajat ja sairaanhoitajat toteuttavat kotihoidon käynnejä. Tarvittaessa avustaviin tehtäviin kuten saattajaksi voidaan käyttää hoito-apulaista. Tilaaja-asiakkaan, ostopalveluasiakkaiden osalta kotihoito ottaa yhteyttä asiakkaan omaan terveyskeskukseen, jossa hoitaja konsultoi lääkäriä. Kiireellisissä asioissa lääkäriä voidaan myös konsultoida puhelimitse. Konsultaatiot hoitavat lähi- ja sairaanhoitajat.

Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien 65-vuotta täyttäneiden asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kunnallisen terveyskeskuksen lääkäri. Ajanvaraukset tapahtuvat Essoten(Eloisa) sairaanhoitajan tekemän arvioinnin perusteella.

Akuuttitilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun, jossa ensiavun lääkäri tekee ratkaisun mahdollisesta jatkohoidosta terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Tarvittaessa palvelunsaajan kotiin tilataan ambulanssi.

Äkillisissä kuolemantapauksissa työntekijä soittaa hätänumeroon, ja toimii sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

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.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma perustuu Med Group Oy:n yhtenäiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka pohjautuu THL:n Turvallinen lääkehoito- oppaaseen (2022).

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoidon suunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa tiimiesihenkilö yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta: lääkkeiden määräämisestä ja lääkehoidon tarpeen arvioinnista, asiakkaan terveydentilan, sairauksien, aiemman lääkityksen ja allergioiden huomioiden vastaa SiunSoten lääkäri. Lääkehoidossa tapahtuvat poikkeamat kirjataan laatujärjestelmä Falcony:n.

Lääkehoidon osalta noudatetaan yrityksen lääkehoitosuunnitelmaa, ota päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina tarpeen mukaan. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan myös useammin. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa kotihoidon sairaanhoidosta vastaava esimies, ja sen tarkistaa sekä allekirjoittaa ONNI hoivan vastuulääkäri Riika Merivirta.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön lääkehoidosta vastaa yksikön esihenkilö, sairaanhoitaja Leena Vitikainen

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Palvelunsaajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden kyseisen palvelunsaajaan palveluun liittyvän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Onni Hoiva ei käytä alihankkijoita tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kartoituskäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelun, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelunsaaja on työnjohdollisessa asemassa työntekijään nähden ja vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä.

Työntekijällä on velvollisuus kertoa esimiehelleen, mikäli havaitsee asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Edellä mainituissa tapauksissa yksikön tiimiesihenkilö on yhteydessä tarvittavaan viranomaistahoon. Työntekijällä on myös velvollisuus soittaa 112, jos havaitsee akuutin paloturvallisuusriskin asiakaskodissa.

4.4.1 Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon 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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikön päällikön lisäksi, 10 lähihoitajaa, 1 sosionomi, 4 siistijää, 1 lastenhoitaja, 6 henkilökohtaista avustajaa.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Onni Hoiva tarjoaa osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Tarvittaessa myös esihenkilö voi toimia

palvelunsaajan vakituiseen avustajan sijaisena. Jokaisen uuteen kohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista. Kullakin alueella pyritään myös siihen, että alueella on koko ajan riittävä määrä työntekijöitä, myös lyhytaikaisia sijaisia.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Onni Hoiva rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotettavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti alan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoina varaudutaan aloittamaan kesärekrytoinnit helmi-maaliskuussa ja varautumaan näin ke-sän loma-aikaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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 rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi kunnalta saatujen asiakastietojen perusteella. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Työntekijän rooli ja työntavoitteet sekä -sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöiden, myös sijaisten, henkilötiedot ja luotettavuus selvitetään ennen työsuhteen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan tarvittaessa. Mikäli palvelunsaaja on alaikäinen, tarkistetaan työnhakijalta lisäksi rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

ONNI hoivan perehdyttämissuunnitelman mukaan uusi työntekijä perehdytetään ONNI hoivan toimintatapoihin sekä kotihoidon tehtäviin, sen erityispiirteet huomioiden. Perehdyttämisen perustana toimii ONNI hoivan palvelukäsikirja, jossa on kaikki keskeiset tiedot ja ohjeet yrityksestä sekä ONNI hoivalla työskentelystä.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Esimiehen vastuulla on varmistaa perehdytyksen riittävyys.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-
valvonnan toteuttamiseen.**

Onni Hoivan perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät työsuhteen alkaessa sekä tiimiesihenkilön nimeämä toinen työntekijä. Perehdytyksessä läpikäydään mm. Onni Hoivan toimintatavat ym. Perehdytyksessä ohjaamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsitte-
lyyn.

Yllä mainitun yleisperehdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan palvelunsaajan luona nk. asiakaskohtaisella perehdytyksellä mm. tarvittavien apuvälineiden käyttöön. Lisäksi palvelunsaaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan hänen toiveidensa mukaisesti. Onni Hoiva on laatinut työntekijöilleen nk. ONNI hoivan palvelukäsikirjat, jossa on selkeästi kuvattu tehtävien kuvaukset sekä työturvallisuutta.

**b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden
uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpi-
teet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).**

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin on kuvattu riskienhallinnan osiossa.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään mm. kuukausipalaverien yhteydessä, joita pidetään vähintään kerran kuukaudessa. Kuukausipalaverit ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Henkilökunnan perehdytystä on saatavilla myös ONNI akatemiasta, joka löytyy organisaation verkosta.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous- ja pyykkihuolto määräytyvät työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan välineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Onni Hoivalla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Palvelunsaajan henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan tarvittaessa asiakkaan kanssa kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan apuvälinetarpeistaan tiimiesimiehelle, joka on yhteydessä viranhaltijaan.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeama kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin on kuvattu riskienhallinnan osiossa.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksikönpäällikkö, Leena Vitikainen, leena.vitikainen@onnihoiva.fi, p.+358449899597

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 viiranomaismääräyksiä?

Jokaisen Onni Hoivan työntekijän velvollisuus on toimia tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä annettujen säästöjen ja lakien mukaan. Siltä osin, kun työntekijän työhön kuuluu asiakaskirjaamista, tulee hänen noudattaa ko. kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä. Esimiehen vastuulla on varmistaa, että hänen henkilöstönsä tuntee tietosuojan, henkilötietojen käsittelyyn ja asiakaskirjaamiseen liittyvät ohjeet ja säädökset. Asiakastyössä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.

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

Palvelupäällikön ja yksikönesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuu henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolosopimuksen.

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

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä kussakin Onni Hoivan alueyksikön toimistossa. Onni Hoiva noudattaa kuntien ohjetta tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Onni Hoiva konsernin tietosuojavastaavana toimii:
It-Päällikkö, Joni Kaija
joni.kaija@medgroup.fi
p. +35850 3726336

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa Onni Hoivan ISO 9001- mukaista laatujärjestelmää, jossa jokainen kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai muutokset laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan.

Yksikkökohtaisena kehittämissuunnitelmana vuodelle 2023 on parantaa jo olemassa olevaa perehdyttämistä/perehdytysprosessia sekä vastaamaan henkilöstötyytyväisyyskyselystä nousseita kehittämistarpeita.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Joensuu 24.1.2023

Allekirjoitus



Riikka Tahvanainen
Palvelupäällikkö