

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetty 09/2022

Päivittäjät: Palvelupäällikkö Elina Soini ja tiimiesihenkilö Minna Riekki

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

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).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	8
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	9
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	11
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	11
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	11
4.3.4 Terveyden- 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.....	15
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	17
11 LÄHTEET.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Med Group Oy	Kunnan nimi: Oulun kaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2080120-0	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi ONNI hoiva	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Haukipudas	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito: ikäihmiset, vammaiset	
Toimintayksikön katuosoite Revontie 15	
Postinumero 90830	Postitoimipaikka Haukipudas
Toimintayksikön vastaava Minna Riekki	Puhelin 0401360783
Sähköposti minna.riekki@onnion.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Yksikön toiminta-ajatus

Yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa kotipalvelua ikäihmisille sekä omaishoidon vapaan asiakkaille kotiin annettavana palveluna. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan kaiken ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon tavoitteena on tukea kaiken ikäisten asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia, vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Lisäksi tarkoituksena on mahdollistaa palvelunsaajien osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat kunnalta toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön vahvin arvo on luottamus. Ilman luottamusta työmme olisi mahdotonta. Luottamus pitää arjen sujuvana, asiakkaamme tyytyväisenä ja työyhteisömme tiiviinä. Rakennamme luottamusta joka päivä omalla toiminnallamme. Tunne siitä, että palvelu on korkeatasoista, perustuu luotettavuuteen. Luotettavuus synnyttää koko yrityksemme toimintakulttuuriin turvallisen pohjavireen, joka näkyy asiakkaillemme joustavampana arkena ja parempana palveluna. Teemme, mitä lupaamme. Teemme parhaamme. Pidämme huolta. Vuoden jokaisena päivänä.

Toimintatapaamme kuvaavat kolme sanaa: Luotettava-Ystävällinen-Joustava.

Lisäksi toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään muun muassa 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 työkohteita koskevan 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

Riskien tunnistaminen

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella ONNI hoivan työntekijällä. Aluepäälliköt, tiimiesimiehet sekä palvelusuunnittelijat ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille muun muassa tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta.

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esimiehelleen esimerkiksi puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esimies jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa IMS poikkeamailmoituksen.

Riskien käsitteleminen

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista hoiva- ja tukipalveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle. Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin IMS laatuajrjestelmään. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatuajrjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.

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.

Epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoiminen

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön esimiehen sekä tarvittaessa liiketoimintayksikön johtoryhmän kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä voi olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen ja/tai –koulutuksen järjestäminen.

Muutoksista tiedottaminen

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palavereissa. Tiimiesimiehet vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja aluepäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkailleen kunnissa. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa sotejohto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet ONNI hoivan Haukiputaan yksikön kotihoidon lähihoitajat, sairaanhoitaja sekä tiimiesimies Minna Riecki.

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tiimiesimies Minna Riecki
minna.riekki@onnion.fi
p. 0401360783

Palvelupäällikkö Elina Soini
elina.soini@onnion.fi
p. 0417310795

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti ja se liitetään osaksi laatukäsikirjaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä jokaisessa toimintayksikössä niin, että asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Tämä omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön toimipisteessä, osoitteessa Revontie 15 90830 Haukipudas

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen tai kotihoidon esimies. Palveluntarvetta arvioidessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu palveluntarpeeseen liittyviä muutoksia.

Arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia toimintakyvyn mittareita, esimerkiksi RAI-arviointia. ONNI hoiva huolehtii henkilökuntansa riittävästä RAI osaamisesta, johon sisältyy THL verkkokoulutus ja Raisoftin verkkokoulutus. Käyttäjätunnukset työntekijälle annetaan RAI-järjestelmään näiden koulutusten suorittamisen jälkeen. RAI-arviointi tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille sekä niille kotisairaanhoidon ja kotipalvelun asiakkaille, joille on myönnetty palvelua yli 6 tuntia/kk. Palveluntuottaja tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden puolivuositain perustuen mm. RAI-arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palveluntuottaja huomioi puolivuositaisissa RAI-arvioinneissa esiin nousseet muutokset asiakkaan palvelussa.

Asiakkaan ja hänen omaistensa osallisuus palvelutarpeen arvioinnissa

Palvelun saajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja toteutumisen seuranta

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Palveluseteliasiakas/omainen valitsee palvelusetelin saatuaan palveluntuottajan. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa. Palveluntarvetta arvioidessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit. Palveluntarpeen arviointi toteutetaan aina asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön tunteminen ja noudattaminen

Sairaanhoidtaja vastaa uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön tiedottamisesta muulle henkilökunnalle. Kotihoidossa, omahoitajuus ajatuksella asiakkaalle valikoidaan omahoitaja, joka tuntee oman asiakkaansa suunnitelman sekä tarvittaessa sen myös päivittää, yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa. Omahoitajuudessa on myös uusien työntekijöiden perehdytysajatus uusille työntekijöille.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaiset palvelut eivät ole lastensuojelulain 30 §:n mukaista toimintaa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä itsemääräämisoikeus korostuu erityisesti 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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kotihoidossa ei pääsääntöisesti ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä on tarpeen ottaa käyttöön, siitä keskustellaan aina asiakkaan, hänen omaistensa sekä hoitavan lääkärin kanssa. Mahdolliset rajoittamistoimenpiteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, lääkärin vahvistuksella.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 aluepäällikön 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 epäkohtaa 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.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

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 henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

ONNilla teemme tarvittaessa nopeitakin reagoiteja toimintatapoihin palautteiden pohjalta. Asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta kehitetään ONNI hoivan toimintaa muuttamalla käytäntöjä ja parantamalla laatua.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on aluepäällikkö ja tiimiesimies. Tarvittaessa kunnan sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Mirva Makkonen

p. 044 703 4115

Käyntiosoite: Kansankatu 53 (Kumppanuuskeskus)

Postiosoite: PL 37, 90015 Oulun kaupunki

Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta www.kuluttajaneuvonta.fi saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa.

Yksikköä koskevien muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesimies. Laatu-poikkeaman ollessa merkittävä tiimiesimies ilmoittaa poikkeamasta omalle esimiehelleen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Työntekijät tekevät kuntouttavan työtteen periaatteiden mukaisesti vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa ja asiakkaan hoito toteutetaan asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

4.3.2 Ravitsemus

Kotipalvelun sisältöön kuuluu asiakkaan ravitsemuksesta huolehtiminen

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo).

Asiakkaan painoa seurataan x1/kk.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvän käsihygienian perusteet. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Sisäisessä koulutuksessa kerrotaan perushoitoon liittyvästä hygieniasta. Työntekijöille on käytössä suojakäsineet, kengänsuojat sekä käsihuuhe. Näiden lisäksi jokainen hoitaja käyttää suu-nenäsuojaa asiakkaan luona ollessaan.

Hygieniäkäytännöistä ohjeistukset löytyvät kotihoidon palvelukäsikirjasta.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoito, kiireetön sairaanhoito, kiireellinen sairaanhoito ja äkilliset kuolemantapaukset

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 sairaan-/terveydenhoitajat ja lähihoitajat. Lähihoitajat toteuttavat kotihoidon käynnit. Tarvittaessa avustaviin tehtäviin voidaan käyttää hoitoapulaista, kuitenkin aina tilaaja-asiakkaalta haetulla erillisellä luvalla, yksilökohtaisesti.

Kotisairaanhoitaja käy asiakkaiden luona säännöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritetyllä tavalla. Tilaaja-asiakkaan ostopalveluasiakkaiden osalta kotihoidolla on oma kotisairaanhoidon lääkäri, jota konsultoidaan asiakkaan vointiin liittyen. Konsultaatio on kerran viikossa. Kiireellisissä asioissa lääkäriä voidaan myös konsultoida LifeCare -viestein tai puhelimitse. Konsultaatiot hoitaa sairaanhoitaja.

Tilaaja-asiakkaalla on käytössään liikkuva sairaanhoitoyksikkö Alisa, jota voidaan tarvittaessa hyödyntää asiakkaan vointia koskien, akuuteissa tilanteissa. Alisan hoitajat voivat tarvittaessa konsultoida lääkäreitä. Liikkuvaa sairaanhoitoyksikköä hyödynnetään silloin, kun asiakkaan kotona pärjäämistä tulee arvioida, mutta asiakas ei kuitenkaan välttämättä tarvitse kiireellistä päivystys- tai sairaalahoitoa.

Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien 65-vuotta täyttäneiden asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kunnallisen terveyskeskuksen lääkäri, kotihoidolla on määritelty oma lääkäri. Ajanvaraukset tapahtuvat kotisairaanhoitajan tekemän arvioinnin perusteella. Lääkäri tarkistaa asiakkaiden lääkityksen vähintään kerran vuodessa.

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.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa seurataan jokaisen käynnin yhteydessä. Kotisairaanhoitaja käy asiakkaan luona säännöllisesti. Asiakkailla on säännöllisesti vähintään lääkärin vuosikontrollit.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitajat Minna Rieki ja Essi Lumimäki.

4.3.5 Lääkehoito

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

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.

Lääkehoidon suunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa tiimiesimies yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta: lääkkeiden määräämisestä ja lääkehoidon tarpeen arvioinnista, asiakkaan terveydentilan, sairauksien, aiemman lääkityksen ja allergioiden huomioiden vastaa kotihoidon lääkäri.

Kotihoidon lääkäri myöntää kotihoidon henkilöstölle luvat lääkkeenantoon. Lääkehoidossa tapahtuvat poikkeamat kirjataan laatujärjestelmä IMS:iin. Tämän lisäksi poikkeamat toimitetaan kuukausittain koosteena tilaaja-asiakkaalle.

Yksikön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat Minna Rieki ja Essi Lumimäki.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

Tilaaja-asiakkaan kanssa tiedonkulku tapahtuu LifeCare-järjestelmän kautta.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

ONNI hoiva ei käytä alihankkijoita tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

4.4.1 Henkilöstö

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

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

ONNI hoivan Haukiputaan yksikössä työskentelee tällä hetkellä 1 sh ja 12 lähihoitajaa. Lähihoitajista on osa tuntipalkkaisia. Lähihoitaja opiskelijoita on sijaisena ja keikkalaisena 8. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä vaihtelee asiakasmäärän mukaan. Asiakastyö tehdään asiakkaiden kodeissa ja tärkeintä on varmistaa, että asiakkaan luona on sovittuun aikaan osaava ammattilainen.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Hoivapalvelu toteutetaan oman henkilöstön voimin. Vakituisen henkilöstön apuna on tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä, jotka sijaistavat tarpeen mukaan. Heidät on perehdytetty asiakastyöhön sekä ONNI hoivan käytäntöihin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Onni Hoiva rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmimaalikuussa.

Hyvällä perehdytyksellä ja esimiehen tuella on iso merkitys henkilöstövoimavarojen riittävydessä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Työntekijöitä rekrytoidaan asiakkaiden ja yksikön tarpeet ja toiveet huomioiden. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Myös henkilöstön pätevyysvaatimukset, työsuhteen kesto ja työn luonne kuvataan rekrytointi ilmoituksessa.

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 kotihoidon palvelukäsikirja, jossa on kaikki keskeiset tiedot ja ohjeet yrityksestä sekä ONNI hoivalla työskentelystä. Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Osana perehdytystä työntekijä perehtyy myös omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin.

Esimiehen vastuulla on varmistaa perehdytyksen riittävyys.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan palveluun liittyvästä epäkohdasta tai niiden uhasta

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Tarvittaessa esimies auttaa ilmoituksen tekemisessä. Akuuteissa tilanteissa työntekijöiden velvollisuutena on olla välittömästi yhteydessä tilaaja-asiakkaan sosiaalipäivystykseen.

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 riskienhallinta osiossa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunta saa täydennyskoulutusta tarvittaessa erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti.

4.4.2 Toimitilat

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaista työtä tehdään palvelunsaajan kodissa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat hankkivat itse siivouspalvelunsa. ONNI hoivalta on mahdollisuus ostaa siivouspalveluita yksityisesti, erillisen hinnaston mukaan.

Pyykkihuolto hoidetaan asiakkaiden kodeissa, palvelusuunnitelman mukaisesti.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Palvelunsaajan luona olevat turvapalvelut tuotetaan tilaaja-asiakkaan kautta.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus

ONNI hoivalla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan apuvälinetarpeista, ja esimies tai sairaanhoitaja on niistä yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä. Pienapuvälineitä hoitajat voivat hakea tilaaja-asiakkaan apuvälinelainaamosta palvelunsaajalle lainakäyttöön suoraan apuvälinelainaamon aukioloaikoja noudattaen.

Laitteista pidetään yksikössä erillistä laitedokumenttia, johon kirjataan laitteiden tiedot sekä huollot, esimerkiksi verenpaine mittareiden osalta.

Vaarailmoitukset terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Minna Riekki
minna.riekki@onnion.fi
p. 0401360783

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden noudattaminen

Tiimiesimiehen vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelukuvaukset säilytetään toiminnanohjausjärjestelmässä.

Jokainen työntekijä sitoutuu työsopimuksen allekirjoittaessaan noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Työsopimuksen lisäksi jokainen työntekijä allekirjoittaa ja sitoutuu noudattamaan tilaaja-asiakkaan vaitiolo-sitoumusta. Ennen LifeCare-tunnusten saantia jokainen työntekijä suorittaa Granite -tietoturvakoulutuksen ja allekirjoittaa tietosuoja- ja käyttäjäsitoumuksen. Koulutus tulee uusia viiden (5) vuoden välein.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Aluepäällikön ja tiimiesimiehen tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolo-sitoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

Yksikön rekisteri-/tietosuojaseloste

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä kussakin ONNI hoivan alueyksikön toimistolla. ONNI hoiva noudattaa kuntien ohjeita tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Joni Kaija
jeni.kaija@onnion.fi
p. 0503726336

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava aluepäällikkö.

Paikka ja päiväys
Oulu 20.9.22

Allekirjoitus
Elina Soini
Palvelupäällikkö
Pohjanmaat ja Lappi
+358 41 731 0795

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-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosujavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosujavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_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