

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Kotihoito Rovaniemi



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Med Group Oy (ONNI)

Y-tunnus: 2080120-0

Hyvinvointialue: Lapin Hyvinvointialue (Lapha)

Kunnan nimi: Rovaniemi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Avustaja- ja kotipalvelut ONNI (OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.159)

Katuosoite: Aionkatu 3 A 2

Postinumero: 96100

Postitoimipaikka: Rovaniemi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Aionkatu 3 A 2, 96100 Rovaniemi

Palvelumuoto: Kotihoito ja muut sosiaalihuollon palvelut

Esihenkilö: Matti Riskilä, puhelin: 044 481 1211, sähköposti: matti.riskila@onnion.fi

Palvelupäällikkö: Iida Heino, puhelin: 041 732 0375, sähköposti: iida.heino@onnion.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 25.9.2018

Palvelu, johon rekisteröity: läkkäiden kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito

Luvanvarainen toiminta (yksityiset terveydenhuollon palvelut)

OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.151

Ilmoituksen ajankohta: 1.5.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Ei alihankintaa

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tiimiesihenkilö Riskilä Matti p. 044 4811211, matti.riskila@onnion.fi

Palvelupäällikkö Iida Heino p. 041 7320375, iida.heino@onnion.fi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Konsernitasoinen omavalvontaohjelma ohjaa omavalvonnan toteutumista. Kussakin toimintayksikössä tehdään erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa huomioidaan ko. toimintayksikön erillistarpeet ja erityispiirteet. Toimintayksiköiden suunnitelmat tehdään Valviran lomakkeita hyödyntäen.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle heti tiimipalaverissa sekä lisäksi toimintaohjeiden muutokset kirjataan tiimipalaverimuistioihin. Omavalvontasuunnitelmat katselmoidaan lisäksi vuosittain ja julkaistaan konsernin internetsivuilla www.onnion.fi. Tämän lisäksi julkaisemme vuosittain toimintakertomuksen, Omavalvontasuunnitelma vastuullisuusraportin sekä laadunhallinta ja potilasturvallisuussuunnitelman, jotka toimivat myös osaltaan omavalvonnan säännöllisen seurannan ja toteutumisen raportoinnin välineinä.

Omaavonnan toteutumista seurataan yksiköissä jatkuvasti sekä ONNIn laaturyhmän toimesta kvartaaleittain raportoitujen havaintojen, poikkeamien ja palautteiden osalta sekä määritellään tarvittavat muutos-/kehitystoimet. Omaavontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omaavontasuunnitelmat julkaistaan konsernin internetsivuilla <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Onni Rovaniemen kotihoidon toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita kotihoidon palveluita ikäihmisille ja vammaispalvelun asiakkaille. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikäihmisiä, vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Toiminnan tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan pärjääminen ja turvallinen asuminen hänen omassa kodissaan. Lisäksi tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon ja harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat hyvinvointialuetta toteuttamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ostopalveluna

ONNIlta kotihoidon piirissä oleville asiakkaille. Tuotamme kotihoidon palveluita myös palveluseteli- ja itsemaksaville asiakkaille.

Toimintatavoillamme tavoittelemme sujuvuutta, yksilöllisyyttä ja vaikuttavuutta. On merkityksellistä, että apu ja tuki on oikeanaikaista, laadukasta ja yksilöllistä. Pyrimme olemaan asiakkaiden apu ja tuki elämän käännteissä. Tämä ajatus toteutuu toiminnassamme päivittäin. Onnilaisten työtä ohjaavat arvomme: luotettava, ystävällinen ja joustava. Luottamuksen avulla pidämme arjen sujuvana, asiakkaamme tyytyväisinä sekä työyhteisömme tiiviinä. ONNIN tavoitteena on olla alan vastuullisin toimija. Toimintamme perustuu korkeaan laatuun, hyvään asiakaskokemukseen ja hyvään henkilöstöpolitiikkaan.

Lisäksi toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

Asiakaslähtöisyys: Otamme kaikessa toiminnassamme huomioon asiakkaan, että tilaajan edun. Pyrimme siihen, että näiden välillä ei ole ristiriitaa. Jos näin kävisi, asiakkaan etu on ensisijainen.

Asiakasturvallisuus: Olemme sitoutuneet siihen, että palvelumme ovat turvallisia ja korkeatasoisia. Seuraamme toimintaamme jatkuvasti. Arvioimme säännöllisesti toimintaamme liittyviä riskejä. Noudatamme tilaaja-asiakkaiden meille antamia ohjeita ja velvoitteita. Med Groupin laatu- ja turvallisuuspolitiikan mukaiset kolme laatu- ja turvallisuusperiaatetta, joista pidämme kiinni jokaisen palvelun kohdalla ovat seuraavat:

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskin arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään muun muassa työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta. Riskien arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työsuhdekohtaisen kartoituskäynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyönä yksikkökohtainen työsuojelun toimintasuunnitelma.

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin
- Työntekijäedustajien kanssa tehty yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi
- Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen alueellisten esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta. Riskienhallinnan keinoja: työntekijän rikosrekisterin tarkistaminen, vuosittainen työsuojeluriskienkartoitus ja niiden toimenpiteet yksikköihin, ympäristöriskien kartoitus kerran vuodessa, Erilaiset ohjeistukset; kuten varautumissuunnitelmat, GDPR-ohjeistukset.

Riskien tunnistaminen

Vaara- ja poikkeamatilanteet, niin tapahtuneet, huomattut kuin läheltä-piti tilanteet, dokumentoidaan poikkeamienhallintajärjestelmän Falconyn kautta. Ilmoitukset käsitellään aina järjestelmässä ja yksikön tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa.

Ilmoitusvelvollisuus

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella ONNIn työntekijällä. Palvelupäälliköt, tiimiesihenkilöt ja palvelusuunnittelija ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse taikka sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa. Henkilöstölle taikka omaiselle ei aiheudu tästä kielteisiä vastatoimia.

Työntekijän on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan esimiehelleen suullisesti tai kirjallisesti, tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta. Täyttämällä Falcony-järjestelmään havainnon poikkeamasta ja raportoimalla 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. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä tai laatupoikkeamasta yksikön tiimiesihenkilölle tai palvelupäällikölle. Asiakkaille on toimitettu näiden henkilöiden yhteystiedot. Asiakkailla sekä omaisilla ja läheisillä on oikeus antaa asiakaspalautetta suoraan, asiakaskyselyn avulla sekä verkkosivujen kautta.

ONNIn tavoitteena on antaa asiakkaan elää aktiivista oman näköistä elämää. Jokaisella ONNIn työntekijällä on oikeus ja velvollisuus puuttua mahdollisesti havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun riippumatta siitä, kuka tällaiseen syyllistyy. Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään, tehdään tästä työsuojeluilmoitus.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään Falcony-laatupoikkeamailmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista palveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisi voinut aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle. Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin Falcony-laatu järjestelmään. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatu järjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia korjaavia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaustoimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Korjaavat toimenpiteet

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

Muutoksista työskentelyssä tiedotetaan työntekijöille suullisesti ja kirjallisesti, tarvittaessa laajemmalla jakelulla. Tiimipalavereissa kerran kuukaudessa käydään tarvittaessa asiat läpi. Tarvittaessa asiakkaille, omaisille tai yhteistyötahoille ilmoitetaan suullisesti ja kirjallisesti muutoksista.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Asiakkaan palveluntarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen tai kotihoidon esihenkilö. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palvelutuotannon kriteerit. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu palveluntarpeeseen liittyviä muutoksia.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointia. RAI-arviointi tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille riippumatta tuntimäärästä. Asiakas ja/tai hänen omaisensa osallistuvat aina mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä RAI-arviointiin. Omaisten toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan, kunhan niistä ei aiheudu haittaa tai vaaraa eikä kohtuutonta vaivaa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa laadinnassa keskustellaan palvelunsaajan ja hänen omaistensa kanssa palvelunsaajan toiveista palvelun suhteen ja hänen tavoistaan ja tottumuksistaan.

Vastaava sairaanhoitaja vastaa uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön tiedottamisesta muulle henkilökunnalle. Kotihoidossa asiakkaalle valitaan omahoitaja, joka tuntee oman asiakkaansa palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä tarvittaessa päivittää suunnitelmat, yhteistyössä sairaanhoitajan, asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Päivitys tehdään vähintään puolen vuoden välein tai aina palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä itsemääräämisoikeus korostuu entisestään asiakkaan kodissa työskennellessä. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaisesti ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa, asiakkaan omia voimavarjoja tunnistaen ja hyödyntäen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös

asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

ONNI Rovaniemen kotihoidossa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Kotihoidossa pyritään mahdollisimman suureen asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

Jos rajoittamistoimenpiteitä harkittaisiin, noudatettaisiin aina seuraavia periaatteita:

1. Yhteistyö ja keskustelu: Asiakkaan, hänen omaistensa ja hoitavan lääkärin kanssa käydään avointa keskustelua rajoittamistoimenpiteiden tarpeesta ja niiden mahdollisista vaikutuksista.
2. Lääkärin vahvistus: Rajoittamistoimenpiteet vaativat aina hoitavan lääkärin arvion ja vahvistuksen. Lääkärin tulee arvioida toimenpiteiden tarve ja niiden suhteellisuus asiakkaan tilanteeseen.
3. Kirjaaminen: Kaikki rajoittamistoimenpiteet ja niiden perustelut kirjataan huolellisesti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjaaminen varmistaa toimenpiteiden läpinäkyvyyden ja mahdollistaa niiden seurannan ja arvioinnin.
4. Lainsäädännön noudattaminen: Rajoittamistoimenpiteiden käyttöön on olemassa tarkat lainsäädännölliset vaatimukset, jotka tulee ottaa huomioon. Esimerkiksi Suomessa vanhuspalvelulaki ja muut asiaan liittyvät säädökset määrittelevät, milloin ja miten rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää.
5. Arviointi ja seuranta: Rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksia asiakkaan hyvinvointiin ja turvallisuuteen tulee arvioida säännöllisesti, ja niitä tulee muuttaa tai lopettaa tarpeen mukaan.

On tärkeää noudattaa lääkärin ohjeita ja sovittuja käytäntöjä asiakkaan hoidossa. Alkoholien käyttö voi vaikuttaa monien lääkkeiden tehoon ja turvallisuuteen, ja siksi onkin tärkeää varmistaa, ettei asiakas ole alkoholin vaikutuksen alaisena ennen lääkkeiden antamista. Puhalluskoe voi olla yksi keino varmistaa tämä. Tupakan käytön rajoittaminen voi

olla tarpeellista erityisesti muistisairaiden kohdalla, joilla voi olla vaikeuksia muistaa tupakoinnin rajoituksia tai sen terveydellisiä vaikutuksia. Tällaiset rajoitukset tulee kuitenkin toteuttaa yksilöllisesti ja huolellisesti, ottaen huomioon asiakkaan tarpeet ja oikeudet.

Omaisien informoiminen on myös olennainen osa hoitoprosessia, erityisesti jos on sovittu, että heille ilmoitetaan tiettyjen tilanteiden ilmetessä. Kommunikaatio ja yhteistyö omaisten kanssa auttavat varmistamaan asiakkaan parhaan mahdollisen hoidon ja turvallisuuden.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaat voivat antaa palautetta palvelusta aina organisaation kaikille tasoille, vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä, ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa. Mikäli palaute koskee esihenkilön toimintaa, palaute käsitellään palvelupäällikön tai liiketoimintajohtajan toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja työnantajalla on käytössä varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän virhe.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen Onnin laadun

ja omavalvonnan kehittämiseen on tärkeää, sillä se mahdollistaa palveluiden jatkuvan parantamisen ja varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Asiakkailla on helposti saavutettavat kanavat palautteen antamiseen.

Mahdollistamme palautteen antamisen seuraavasti:

1. Suora ja välitön palaute kotihoidon yksikköön sekä asiakastyytyväisyyskysely vuosittain.
2. Osallistuminen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen: Asiakkaiden ja omaisten aktiivinen osallistaminen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen varmistaa, että asiakkaan ja/tai omaisen näkemykset ja toiveet otetaan huomioon.
3. Säännöllinen yhteydenpito: Ylläpidetään avointa ja säännöllistä viestintää asiakkaiden ja omaisten kanssa, jotta he ovat tietoisia yksikön toiminnasta.

Asiakaspalautteet toteutetaan kerran vuodessa. Kyselyyn voi vastata jo sähköisesti ja osa kyselystä on toteutettu myös puhelimitse haastatteluilla. Tilaaajatahon kanssa palautetta kerätään yhteistyöpalavereissa sekä hyvinvointialueiden valvontakäynneillä.

Kotihoidon asiakkaiden, omaisten ja tilaaajatahojen palaute otetaan aina vakavasti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä seuraavin keinoin:

1. Palautteen kerääminen; suora ja välitön palaute, muistutukset ja kantelut, asiakastyytyväisyyskysely.
2. Palautteen analysointi: Tunnistetaan palautteen juurisyy.
3. Toiminnan arviointi: Arvioidaan palautteen perusteella toimintaa ja tunnistetaan kehittämiskohteet.
4. Laaditaan suunnitelma siitä, miten palautteen perusteella tunnistetut kehityskohteet toteutetaan. Suunnitelmaan sisältyy konkreettiset toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut.
5. Toimenpiteiden toteutus: toimenpiteet toteutetaan käytännössä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uusien prosessien käyttöönottoa, henkilöstön kouluttamista tai resurssien uudelleenjärjestelyä.

6. Säännöllinen seuranta ja arviointi: Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Tämä auttaa varmistamaan, että toimenpiteet ovat tehokkaita ja että ne todella parantavat toimintaa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessi toimii seuraavasti: Muistutuksen vastaanottaja: liiketoimintajohto, palvelupäällikkö, yksikön esihenkilö

Muistutukset ja kantelut käsitellään poikkeamienhallintajärjestelmän kautta siten, että niistä ovat aina tietoisia sekä työntekijä(t) jo(i)ta muistutus/kantelu koskee sekä hänen esihenkilönsä. Käsittelyssä arvioidaan riskin vakavuus, selvitetään juurisyyt ja tehdään toimenpiteet riskien ennaltaehkäisemiseksi sekä tarvittaessa kirjalliset ohjeistukset koskien riskienhallintaa. Vakavat puutteet ja ongelmat käsitellään ONNIn laaturyhmässä. Muistutukset ja kantelut käsitellään kahden viikon sisällä tai niihin annettuun määränpäivään mennessä.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö: Lida Heino p. 041 732 0375 lida.heino@onnion.fi

Tiimiesihenkilö: Riskilä Matti p. 044 4811211 matti.riskila@onnion.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Lapin hyvinvointialueen Potilas- ja sosiaaliasiavastaava p. 040 506 0083 ja p. 040 482 3584. sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonnan verkkopalveluista www.kuluttajaneuvonta.fi saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa. puh. 029553901 klo 9-15.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Lapin hyvinvointialue määrittelee ostopalveluasiakkailleen omassa organisaatiossa omatyöntekijän.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan osallistaminen omaan hoitoon on keskeinen osa asiakaslähtöistä hoitamista. Edistämme osallistamisella asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hoitoon sitoutumista. Asiakas osallistuu: oman hoitoon hoito- ja palvelussuunnitelman laatimiseen asiakaspalavereissa, hoitotilanteissa ja palautteen antamisen kautta. Liikuntaa ja ulkoilua pyritään tukemaan, mikäli palvelun tilaaja antaa siihen mahdollisuuden. Asiakas voi myös ostaa itse ulkoiluapua.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jokaisella kotihoidon käynnillä. Asiakkaiden jokaisesta käynnistä kirjataan asiakastietojärjestelmään ja mahdollisuuksien mukaan asiakas osallistuu kirjaamiseen. Asiakkaan omatoimisuutta arvioidaan jatkuvasti. RAI-arviointien kautta asiakkaan kautta asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti vähintään

kerran puolessa vuodessa ja tilanteessa, jossa asiakkaan toimintakyky tai palveluntarve muuttuu.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Asiakkaat ja/tai omaiset huolehtivat joko itse ravitsemuksen ja ruokahuollon, tai sitten heillä on ateriapalvelu ja/tai kauppapalvelu. Käynneillä varmistetaan asiakkaan ravitsemus ja seuranta ja tarvittaessa autetaan ruokailussa. Mahdolliset ruokavaliot huomioidaan aina ateriatilauksissa ja kauppatilauksissa huomioon.

Asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa punnitsemalla, BMI-mittarilla sekä MNA-mittarilla. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu toteutuu mm. virtsaneritystä ja kuivumisoiretta seuraamalla. Tarvittaessa otetaan verikokeita. Muuttuviin tilanteisiin reagoidaan heti lääkäriä konsultoimalla.

Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia-tila-aste ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvän käsihygienian perusteet. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Työntekijöille on käytössä suojäkäsineet, kengänsuojat sekä käsihuhde. Tarvittaessa käytetään suu-nenäsuojaa tai eristyssuojia. Yksikössä on laadittu ohjeistukset hygieniäkäytäntöihin. Ohjeet on sisällytetty

perehdytykseen. Asiakkaan hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Huolehditaan myös asiakkaan inkontinenssisuojien tilaaminen.

Asiakkaiden asuntojen siivouksesta huolehtii asiakas ja hänen omaisensa. Asiakkaat ostavat joko yksityiseltä palveluntuottajalta siivouksen tai hoitavat joko itse taikka omaisen avulla.

Yksikön yhteiset tilat siivoaa henkilökunta. Yksikössä ei ole pyykkihuollolle ei tarvetta. Henkilökunta huolehtii omien työvaatteiden pyykkihuollosta.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Lapin hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikön sähköposti: tartuntataudit@lapha.fi. Hygieniahoitajien yhteissähköposti hygieniahoitajat.lshp@lapha.fi. Hygieniahoitajien päivystyspuhelin virka-aikana p. 040 532 1177.

Kotihoidossa käytetään suojavaatteita ja maskeja, jos tiedetään että asiakkaalla on tarttuva tauti. Käytetään myös suojakäsineitä ja käsidesinfektioaineita sekä kenkäsuojia.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvaruksessa perusterveydenhuoltoon sekä hammashoittoon ja toimii lisäksi avustajana käynneillä. Yksikön sairaanhoitaja käy asiakkaisen luona säännöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritetyllä tavalla. Tilaaja-asiakkaan ostopalveluasiakkaiden osalla kotihoidolla on oma kotisairaanhoidon lääkäri, jota konsultoidaan asiakkaan vointiin liittyen. Asiakkailta on kerran vuodessa määräaikaistarkastus. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja p. 0417303699.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja suunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa tiimiesihenkilö yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa kotihoidon lääkäri. Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Med Groupin vastuulääkäri Riika Merivirta, sekä yksikön tiimiesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja.

Rajattu lääkevarasto

Rovaniemen yksikössä ei ole lääkevarastoa. Asiakkailla on omat lääkkeet, ja ne säilytetään asiakkaan kotona.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku palvelun saajan, kotiin tuotettavien palveluiden työntekijöiden sekä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien välillä on olennainen osa laadukkaan ja johdonmukaisen hoidon ja tuen tarjoamista.

Moniammatillinen yhteistyö: Asiakkaiden hoitamiseen ja tukemiseen osallistuu moniammatillinen henkilöstö: Palvelun tilaajataho, hoitava lääkäri, yksikön vastaava sairaanhoitaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä. Yhteistyö tiimin sisällä on tärkeää, jotta palvelut ovat yhtenäisiä ja asiakkaan tarpeet tulevat huomioituiksi.

Tiedonkulun menetelmät: Tiedonkulku tapahtuu kirjallisesti, esimerkiksi hoitosuunnitelmien, raporttien tai sähköpostien kautta, tai puhelimitse, jolloin keskustelut ja päätökset dokumentoidaan asianmukaisesti. Tärkeää on varmistaa, että kaikki tarvittava tieto on saatavilla ja päivitetty kaikille osapuolille.

Asiakastietojärjestelmät: Domacare- ja LifeCare-järjestelmiä käytetään potilas- ja asiakastietojärjestelmänä ja tiedonkulun hallinnassa. Näiden kautta varmistetaan reaaliaikaisen tiedon jakamisen ja seurannan tilaaja-asiakkaiden ja palveluntarjoajien välillä. Järjestelmä sisältää tietoja asiakkaan hoidosta, palveluista, lääkityksestä ja muista hoitoon liittyvistä seikoista.

Yhteistyösopimukset ja -käytännöt: Yhteistyötä ja tiedonkulkua ohjaavat tilaajan kanssa tehty ostopalvelusopimus ja -käytännöt, jotka määrittelevät eri toimijoiden vastuut ja menettelytavat.

Säännölliset tiimipalaverit: Säännölliset palaverit asiakasasioihin liittyen ovat tärkeitä yhteistyön ja tiedonkulun kannalta. Tiimipalavereissa keskustellaan asiakkaan tilanteesta ja suunnitella yhdessä hoitoa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita kunnioittaen.

Asiakkaan osallistuminen: Asiakkaan osallistuminen ja informointi ovat tärkeitä. Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus osallistua häntä koskevaan tiedonkulkuun ja päätöksentekoon.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Työsuojeluriskit kartoitetaan säännöllisesti yksikössä vuosittain. Työsuojeluriskien arviointiin osallistuu tiimiesihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä yksikön henkilöstö. Riskit kartoitetaan laadunhallintajärjestelmään. Työsuojeluriskien käsittely ja toimintaohjeet tehdään yhteistyössä palvelupäällikön, tiimiesihenkilön sekä henkilöstön kanssa.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa seuraavien tahojen kanssa: terveystoimikunta, pelastuslaitos, poliisi, sosiaaliviranomaiset ja aluehallintovirasto.

Henkilöstö

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

Yksikössämme työskentelee 6 vakituista hoitajaa. 4 vakituista lähihoitajaa, 2 vakituista sairaanhoitajaa. Sijaisia ja tuntityöntekijöitä: 4 lähihoitajaa, 2 sairaanhoitajaa, 1

sairaanhoitajaopiskelija, joka hoitaa myös työnsuunnittelua, sekä 1 lähihoitaja oppisopimusopiskelija ja 1 tiimiesihenkilö, jolla myös sairaanhoitajan koulutus. Vastaavana sairaanhoitajana työskentelee sairaanhoitajan koulutuksen saanut henkilö.

ONNI rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa palveluissa työskentelee kuukausipalkalla ja osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan aina ensisijaisesti lisätöitä. Rekrytoimme ammatillisia osaajia palvelun saajan tarpeen mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrutointit hyvissä ajoissa joulukuussa.

Varmistamme henkilöstövoimavarojen riittävyyden seuraavin keinoin:

1. Seurataan säännöllisesti sitä, kuinka monta työntekijää on suhteessa asiakkaiden määrään ja tarpeisiin työvuorosuunnittelussa sekä asiakastyönsuunnittelussa.
2. Palvelutarpeiden arviointi: Asiakkaiden palvelutarpeet arvioidaan säännöllisesti, että voidaan tunnistaa muutokset ja vastata niihin työvuoro suunnittelussa ja työnsuunnittelussa.
3. Työvuorosuunnittelu: Laaditaan joustava ja tehokas työvuorosuunnittelu, joka ottaa huomioon asiakkaiden palvelutarpeiden vaihtelut ja mahdollistaa henkilöstön riittävyyden kaikissa tilanteissa.
4. Rekrytoidaan sijaisia yksikköön: joka mahdollistaa nopean reagoinnin äkillisiin henkilöstövajeisiin.
5. Työhyvinvoinnin seuranta: Seurataan ja tuetaan työntekijöiden hyvinvointia, varmistetaan näin henkilöstön riittävyys.
6. Ennakointi ja suunnittelu: Ennakoidaan tulevia tarpeita, palvelutarpeiden kasvua, ja suunnitellaan henkilöstö
7. Yhteistyö oppilaitosten kanssa: Tehdään yhteistyötä oppilaitosten kanssa opiskelijoiden rekrytoimisessa (huomioidaan aina opintopisteet).

Kotihoitoa toteutetaan oman henkilöstön voimin. Vakituisten henkilöstön apuna on tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä, jotka sijaistavat tarpeen mukaan. Heidät on perehdytetty asiakastyöhön sekä ONNIn käytäntöihin.

Jotta lähiesihenkilöllä jää työhönsä riittävästi aikaa, hänen tehtäviään organisoidaan:

1. Määritellään selkeästi lähiesihenkilöiden vastualueet ja tehtävät. Tämä auttaa välttämään päällekkäisyyksiä ja turhaa työn kuormittavuutta.
2. Priorisointi: Autetaan lähiesihenkilöitä priorisoimaan tehtäviä ja keskittymään niihin, jotka ovat tärkeimpiä tiimin ja organisaation tavoitteiden kannalta.
3. Delegointi: Kannustetaan lähiesihenkilöitä delegeoimaan tehtäviä alaisilleen, mikäli mahdollista. Tämä ei ainoastaan vähennä heidän työkuormaansa, vaan myös kehittää alaisten taitoja ja vastuunottoa.
4. Resurssien riittävyys: Varmistetaan, että lähiesihenkilöillä on käytössään tarvittavat resurssit, kuten henkilöstö ja välineet, jotta he voivat hoitaa tehtävänsä tehokkaasti.
5. Koulutus ja tuki: Tarjotaan lähiesihenkilöille koulutusta ja tukea tehtävien hallinnassa, ajanhallinnassa ja johtamistaidoissa.
6. Työn kuormituksen seuranta: Seurataan säännöllisesti lähiesihenkilöiden työn kuormitusta ja tehdään tarvittaessa muutoksia työn organisointiin.
7. Tehokkaat työprosessit: Kehitetään ja ylläpidetään tehokkaita työprosesseja, jotka vähentävät tarpeetonta byrokratiaa ja tehostavat päätöksentekoa.
8. Teknologian hyödyntäminen: Hyödynnetään teknologiaa, kuten sähköisiä työkaluja ja järjestelmiä, jotka helpottavat hallinnollisia tehtäviä ja tiedonhallintaa.
9. Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen: Kerätään palautetta lähiesihenkilöiltä heidän työkuormastaan ja tehtävien organisoinnista, ja käytetään tätä tietoa toiminnan kehittämiseen.
10. Johtamisrakenteiden tarkastelu: Tarkastellaan säännöllisesti johtamisrakenteita ja tehtävänjakoa, jotta voidaan varmistaa, että lähiesihenkilöiden työkuorma pysyy hallinnassa.
11. Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen: Edistetään työyhteisön hyvinvointia ja yhteistyötä, mikä voi vähentää lähiesihenkilöiden työkuormaa ja parantaa työn tehokkuutta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Työntekijöitä rekrytoidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Rekrytointikanavana käytetään julkisia ilmoituksia. Työntekijä rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Myös henkilöstön pätevyysvaatimukset, työsuhteen kesto ja työn luonne kuvataan rekrytointi-ilmoituksessa.

Tiimiesihenkilö haastattelee uusia työntekijöitä ennen työsuhteen aloittamista. Haastattelunaikana käydään läpi todistukset sekä tarkistetaan että työntekijä on tutkinnon lisäksi rekisteröity sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviraan. 1.1. 2024 voimaan tulleen valvontalainlain mukaan jokaisen uuden työntekijän on esitettävä rikosrekisteriotte. Rikosrekisteriotteen esittämispäivä dokumentoidaan henkilöstöhallinnon järjestelmään. Riittävä kielitaito voidaan varmistaa siten, että pyydetään työntekijältä koulutodistukset, lausunto työnantajalta, jossa otetaan kantaa kielitaitoon.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Yksikössä perehdytetään työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Uusi työntekijä perehdytetään ONNIn toimintatapoihin sekä kotihoiton tehtäviin, sen erityispiirteet huomioon ottaen. Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Perehdytyksessä uusi työntekijä ja opiskelija perehtyy myös omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin. Esihenkilön vastuulla on varmistaa perehdytyksen riittävyys.

Henkilökunta saa täydennyskoulutusta tarvittaessa erillisen koulutus suunnitelman mukaisesti ja aina tarpeen mukaan.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaista työtä tehdään palvelunsaajan kotona.

Teknologiset ratkaisut

Palvelunsaajan luona olevat turvapalvelut tuotetaan tilaaja-asiakkaan kautta. Tilaaja tarjoaa kulunvalvontaa, turvapuhelimen sekä GPS-paikantimen. Etäkotihoito on myös tilaajan tarjoama palvelu, samoin Evondos-lääkerobotti. Osalla asiakkaista on käytössä omia paikannuslaitteita. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa toimittaja. Toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat tahot:

Lapin hyvinvointialue teknologiahoitaja p. 0163224551

Lapin hyvinvointialue turvatiimi p. 0405182691

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineiden kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemista apuvälinetarpeista ja esihenkilö tai sairaanhoitaja on yhteydessä

viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä. Pienapuvälineitä hoitajat voivat hakea apuvälinelainaamosta palvelunsaajalle lainakäyttöön suoraan apuvälinelainaamon aukioloaikoja noudattaen. Omista laitteista pidetään yksikössä erillistä laiterekisteriä, jonne kirjataan laitteiden tiedot sekä huollot, esim. RR-mittarit.

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, jolla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tiimiesihenkilö Riskilä Matti, p.044 4811211 matti.riskila@onni.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisella on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Lisäksi työntekijät suorittavat organisaation tietosuojakoulutuksen (GDPR) sekä Granite-tietoturvakoulutuksen perehdytysvaiheessa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja käyttäjäsitoumuksen ennen LifeCare-tunnusten saantia. LifeCare-tunnukset annetaan tilaajataholta. Asiakastietojärjestelmä Domacareen asiakaskäynnit kirjataan välittömästi käynnin yhteydessä asiakasta osallistamalla, tai jos tilanne vaatii, käynnin päätyttyä. Kirjaaminen noudattaa rakenteellista kirjaamista. LifeCareen tiedot kirjataan tilaajatahon kanssa sovitun sopimuksen mukaisesti. Tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Uusi työntekijä perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan tietosuojakoulutuksella sekä ONNI akatemian tietoturvakoulutuksella. Henkilöstö käy koulutukset kolmen (3) vuoden välein. Yksikkökohtaista tietoa

palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Med Group Oy tietosuojavastaava: Joni Kaija, joni.kaija@onnion.fi, p. 050 372 6336.

Tilaaajatahon ongelmista asiakastietojärjestelmässä: Lifecaren sovellustuki, p.0406265898

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa ONNI hoivan ISO 9001- mukaista laatujärjestelmää, jossa jokainen asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta saatu kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai muutokset laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan. Henkilöstön jatkuva perehdytys ja omavalvonnan kehittäminen ovat keskeisiä osa-alueita laadukkaan palvelun tarjoamisessa. Tässä on toimenpiteitä, joilla kehitetään jatkuvana yksikön toimintaa:

1. Henkilöstön jatkuva perehdytys asiakastarpeiden mukaan.
2. Perehdytysuunnitelman jatkuva päivitys asiakastarpeiden mukaisesti.
3. Osaamisen seuranta: Seurataan henkilöstön osaamista ja pätevyyttä säännöllisesti ja tunnistetaan koulutustarpeet, jotka liittyvät asiakastarpeiden muutoksiin.

4. Jatkuva oppiminen: Kannustetaan henkilöstöä jatkuvaan oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Tämä sisältää esimerkiksi uusia tarvittavia verkkokursseja Onniakatemiassa.

Omavalvonnan jatkuva kehittäminen palautteiden mukaisesti:

1. Viestintä ja avoimuus: Viestitään avoimesti henkilöstölle ja asiakkaille siitä, miten palautetta hyödynnetään omavalvonnan kehittämisessä.
2. Jatkuvan parantamisen kulttuuri: Luodaan ja ylläpidetään kulttuuria, jossa palautetta ja omavalvontaa pidetään jatkuvan parantamisen välineinä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys: Tampere 16.4.2024

Allekirjoitus: *Lida Heino*
Lida Heino, palvelupäällikkö