

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

RAUMA KH 2024





SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Med Group Oy

Y-tunnus: 2080120-0

Hyvinvointialue: Satakunnan hyvinvointialue

Kuntien nimet: Eura, Eurajoki, Harjavalta, Honkajoki, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säkö, Ulvila

Toimintayksikkö/palvelu:

Nimi: !Avustaja- ja kotipalvelut ONNI Rauma

Katuosoite: Valtakatu 9-11, 26100 Rauma

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito: ikäihmiset, vammaiset, mielenterveysasiakkaat sekä lapsiperheet

Palvelupäällikkö: Satu Koivulahti, satu.koivulahti@onnion.fi , 041 732 2560

Tiimiesihenkilö: Taru Nieminen, taru.nieminen@onnion.fi , 040 565 6301

Sijaintikunta yhteystietoineen: Satakunnan hyvinvointialue, Sairaalantie 3, 28500 PORI, puh. 044 707 7781, sähköposti: kirjaamo@sata.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 28.1.2021

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei alihankintaa



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Satu Koivulahti, satu.koivulahti@onnion.fi, 041 732 2560

Tiimiesihenkilö Taru Nieminen, taru.nieminen@onnion.fi 040 565 6301

Henkilökunta osallistetaan omaavonnan suunniteluun käymällä omaavonnan teemoja säännöllisesti läpi yhteisissä tiimipalavereissa. Omaavontasuunnitelmaan tutustuminen ja omaavonnan käytäntöihin perehtyminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Omaavontasuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla yksikön toimistolla perehdytyskansiossa, osoite Valtakatu 9-11, 26100 Rauma.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta

Palvelupäällikkö Satu Koivulahti, satu.koivulahti@onnion.fi, 041 732 2560

Tiimiesihenkilö Taru Nieminen, taru.nieminen@onnion.fi 040 565 6301

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa sekä tarvittaessa, mikäli toiminnassa tai vastuuhenkilöissä on tapahtunut muutoksia.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön toimistolla osoitteessa Valtakatu 9-11, 26100 Rauma sekä ONNIN verkkosivuilla osoitteessa <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

ONNI kotiin tuotettavat palvelut tukevat ikäihmisten, vammaisten, kehitysvammaisten, pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan omannäköistä ja mahdollisimman itsenäistä kotona asumista vammasta tai sairaudesta huolimatta ammatillisen avun turvin. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat hyvinvointialuetta toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

ONNI kotiin tuotettavien palveluiden vahvin arvo on luottamus. Luottamus pitää arjen sujuvana, asiakastyytyväisyyden korkealla ja työyhteisön tiiviinä. Luottamus rakentuu joka päivä tehtävällä toiminnalla. Luotettavuus synnyttää koko yrityksen toimintakulttuurin pohjan, joka näkyy asiakkaille joustavana arkena ja parempana palveluna. Toimintaa ohjaavat arvomme on: Luotettavuus-Ystävällisyys-Joustavuus.

Lisäksi toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasturvallisuus.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien arviointi ja hallinta on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta. ONNilla on varauduttu riskeihin kehoittamalla henkilökuntaa antamaan jatkuvaa palautetta oman työn sujuvuudesta. Työntekijä voi antaa välitöntä palautetta esimerkiksi Falcony-järjestelmän kautta tai soittamalla



omalle esihenkilölle. Tiimiesihenkilö, palvelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu tarttuvat esille tuotuihin epäkohtiin ja varmistavat sen, että työntekijän työskentely on turvallista.

Riskien tunnistaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella ONNIN työntekijällä. Riskitilanteiden ja poikkeamien syyt sekä taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatujärjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen sähköisen Falcony laatujärjestelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa poikkeamailmoituksen Falcony laatujärjestelmään.

Sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (1301/2014 § 48, § 49) sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän 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. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön



tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hänen on myös 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.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä työnantajalle.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esihenkilön toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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 ilmoitus Falcony laatujärjestelmään. Ilmoitus tehdään kaikista tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa työntekijälle, asiakkaalle tai ympäristölle.

Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatujärjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti.

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön esihenkilön ja tarvittaessa liiketoimintajohdon kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen. Asiakkaita ja/tai omaisia sekä palvelun tilaajaa osallistetaan, mikäli riski on sen luonteinen, että tämä on asianmukaista, tarpeellista tai välttämätöntä. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset Falcony järjestelmään.

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palaverissa. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa sote-johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtaja kanssa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhaltijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta ja määrittelee sisällön.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintakyvyn arvioinnissa käytössä on RAI. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa. Mikäli asiakas



on esim. kunnan kotihoidon asiakas, tehdään RAI-arvioinnit yhteistyössä palvelun tilaajan edustajan kanssa. Asiakkaan omainen tai läheinen kutsutaan osallistumaan RAI-arviointitilanteisiin.

Jokainen työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja asiakkaiden tilanteisiin. Asiakastietojärjestelmästä löytyy kuvaus asiakkaan luona tehtävästä työstä. Asiakkaan palveluihin tulevista muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa.

Asiakkaan kohtelu

Henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä itsemääräämisoikeus korostuu entisestään asiakkaan kodissa työskennellessä. Asiakasta kuunnellaan ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnistetaan ja hyödynnetään. Asiakastilanteissa toimitaan aina asiakaslähtöisesti.

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

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esimiehelle tai tilaajan viranhaltijalle. Palautetta voi antaa sähköisesti, soittamalla ja myös nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta. Mahdolliset palautteet ja 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- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Asiakkaalla on oikeus tehdä myös muistutus, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös



hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle, palvelun tilanneelle kunnalle tai hyvinvointialueelle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Kaikki asiakaspalaute kerätään ja raportoidaan ONNIn johtoryhmälle analysoitavaksi. Kerätyn asiakaspalautteen tulokset ovat myös osa ONNIn omavalvontaraporttia ja siinä olevaa omavalvonnan kehittämissuunnitelmaa. Laatupoikkeamia ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä. Kehitystyön tuloksia arvioidaan auditointien, havainnointien ja omavalvontaraportteja seuraamalla.

Valtakunnallisella asiakastyytyväisyyskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille. Kyselyt toteutetaan kerran vuodessa.

Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmä Falconyyn, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esihenkilö selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa

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.



Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden vastaanottaja:

Potilasasiavastaava, potilasasiavastaava@sata.fi, puh. 02 627 6078

Sosiaaliasiavastaava sosiaaliasiavastaava@sata.fi, puh. 044 707 9132

Organisaatiossa muistutukset ja kantelut ohjautuu:

Tiimiesihenkilö Taru Nieminen, taru.nieminen@onnion.fi, 040 565 6301

Palvelupäällikkö: Satu Koivulahti, satu.koivulahti@onnion.fi, 041 732 2560

Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen 044 707 9132, sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Satakunnan hyvinvointialueen potilasasiavastaavat Marketta Varho ja Päivi Pärssinen, 02-6276078, potilasasiavastaava@sata.fi

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilta saa ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon potilaan ja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Neuvoo ja avustaa

- muistutuksen teossa
- kantelun teossa
- Potilasvahinkokeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei kuitenkaan tee päätöksiä eikä voi muuttaa niitä.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Palvelu on maksuton.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista



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

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesihenkilö. Laatu-poikkeaman ollessa merkittävä tiimiesihenkilö ilmoittaa poikkeamasta omalle esimiehelleen. Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

Omatyöntekijä

Hyvinvointialue nimeää asiakkaalle omatyöntekijän omasta organisaatiosta.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan. Työntekijät työskentelevät kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti ja tekevät vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty.

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

Asiakasta tuetaan ja kannustetaan ulkoiluun, liikunta- ja kulttuuriaktiiviteetteihin osallistumisessa jokaisen yksilölliset voimavarat ja toiveet huomioiden.

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä päivittäin. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa ja asiakkaan hoito toteutetaan asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

Ravitsemus

Kotona asuvat asiakkaan ruokailevat oman päivärytminsä mukaisesti. Ravitsemuksen toteuttamiseen osallistuu tarvittaessa yhteistyötahoja: kotihoito tai asiakkaan omaiset. Jokaisen asiakkaan yksilölliset ruokavaliot, rajoitteet ja toiveet otetaan huomioon.

Kotihoidon työntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa, ja ohjaavat asiakkaan totumuksia terveellisempään suuntaan, asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioiden. Asiakkaan ravitsemusta seurataan yksilöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudattaen. Asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hygieniakäytännöt

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 sekä tarvittaessa hankitaan myös muita tarvittavia suojavarusteita.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten asiakkaat järjestävät itse haluamansa ja tarvitsemansa siivouspalvelut. Asiakkaat pesevät pyykit omissa kodeissaan joko itsenäisesti, omaisten tai kotihoidon työntekijöiden avustamana.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitaja/tartuntatauti- ja hygieniayksikkö, Taina Mastokangas, puhelin 85 - 7437 tai 044 707 7437.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa infektioiden ja sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektiosta huolehtimisen, että suojavälineiden oikeaoppisen käytön. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioautien leviämistä. (erityisesti influenssa).

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon. Palvelunsaajien päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut sairaanhoitajat ja lähihoitajat sekä he myös toteuttavat kotihoidon päivittäiset käynnit. Tilaaja-asiakkaan ostopalveluasiakkaiden osalta kotihoidolla on oma lääkäri, jota konsultoidaan asiakkaan vointiin liittyen. Akuuttitilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun tai tilataan ambulanssi. Äkillisissä kuolemantapauksissa työntekijä soittaa hätänumeroon, ja toimii sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Pitkäaikaissairaiden vointia seurataan päivittäin kotihoidon käynneillä hoito- ja palvelusuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa tiimiesihenkilö Taru Nieminen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa tiimiesihenkilö Taru Nieminen.

Palvelun saajan suostumuksesta kotihoidon työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.



Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse. Tilaaaja-asiakkaan kanssa tiedonkulku tapahtuu puhelimitse, kirjeitse tai suojatun sähköpostin kautta.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset ONNI Rauma kotihoidon palvelujen yksikössä auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Riskien arviointi ja suunnitelma toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa keskustellen. Riskien arvioinnin pohjalta valikoituvat työsuojelun kehittämiskohteet ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti Rauman alueen kotihoidosta vastaavan palvelupäällikön sekä työsuojeluvaltuutetun toimesta. Riskien ja vaarojen arviointi ja toimenpidesuunnitelma päivitetään vuosittain Falcony-järjestelmässä.

Ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön esihenkilö on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

Henkilöstö

ONNI rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia palvelun asiakasmäärien vaatimusten mukaisesti. Hyvällä perehdytyksellä ja esihenkilön tuella on iso merkitys henkilöstövoimavarojen riittävydessä.

ONNI tarjoaa osa-aikaisille sekä tarvittaessa töihin kutsuttaville työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Myös sijaisten kohdalla varmistetaan, että työntekijä on saanut kaiken tarvittavan perehdytyksen.



Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon tiimiesihenkilön tehtävien hoitoon menevä aika, niin että henkilöstöä on hoitotyössä tarpeeksi ja vastuuhenkilöt pystyvät keskittymään omiin tehtäviinsä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoivan esihenkilön ONNI:ssa pitää aina olla varma siitä, että kotihoidon tehtäviin haakeutuvan henkilön kielitaito on riittävä kyseiseen työhön. ONNI:n rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu laissa edellytetyllä tavalla. 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. Henkilöstön pätevyysvaatimukset, työsuhteen kesto ja työn luonne kuvataan rekrytointi ilmoituksessa.

Rekrytointia säätelee Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Sen mukaisesti työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Työnantajan on kerättävä työntekijää koskevat henkilötiedot ensi sijassa työntekijältä itseltään. Jos työnantaja kerää henkilötietoja muualta kuin työntekijältä itseltään, työntekijältä on hankittava suostumus henkilötietojen keräämiseen. Jos työntekijää koskevia tietoja on saatu muualta kuin työntekijältä itseltään tai kerätty ilman hänen suostumustaan, niitä ei voi käyttää päätöksenteossa tai niistä täytyy ilmoittaa työntekijälle ennen päätöksentekoa.

Useat lait turvaavat myös rekrytoinneissa yhdenvertaisuutta ja ehkäisevät syrjintää. Näitä ovat mm. Suomen perustuslaki, Yhdenvertaisuuslaki ja Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Näiden lakien mukaan ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää syytä eri asemaan. Rekrytointipäätöstä on siis kiellettyä perustaa mihinkään muuhun kuin työssä menestymisen kannalta olennaisiin asioihin, kuten esim. sukupuoleen, uskontoon, poliittiseen suuntautumiseen, ammattiyhdistystoimintaan, perhetilanteeseen, seksuaaliseen



suuntautumiseen tai terveydentilaan. Rekrytoinnissa ja tehtäviä muutettaessa voidaan edellyttää vain sellaista kielitaitoa, jota tehtävän suorittaminen vaatii.

Ennen työsopimuksen kirjoittamista kaikilta henkilöiltä tarkistetaan ammattipätevyys Terhikki rekisteristä sekä rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Esihenkilö toteuttaa haastattelut ja tekee valinnat. Tarvittaessa apuna voi käyttää HR tai omaa esihenkilöä.

Rekrytointiprosessin sisällöistä voi ONNIssa aina keskustella oman HR-vastaavan kanssa. Ennen valintapäätöstä voidaan pyytää vielä suosittelijoita ja soittaa läpi esim. kaksi referenssiä. Referenssipuheluissa pyydetään suosittelijaa kertomaan työntekijän silloisista tehtävistä, suoriutumisesta, vahvuuksista ja kehittämisalueista sekä kysyä suosittelisiko työntekijää ko. tehtävään.

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että uusi työntekijä on perehdytetty työhön ja työympäristöön. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Esihenkilön ei tarvitse kaikkia asioita perehdyttää itse, mutta hänen tehtävänsä on varmistaa, että työntekijä saa tarvitsemansa tiedon ja perehdytyksen. Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä pääsee nopeasti osaksi työyhteisöä ja pääsee nopeasti ja tehokkaasti työhönsä käsiksi. Hyvällä perehdytyksellä edistetään työturvallisuutta ja työhyvinvointia.

ONNIssa on jokaisessa yksikössä työntekijöille oma perehdytysohjelma ja materiaali ja on käytössä myös ONNI akatemia -verkkoperehdytysalusta. ONNI akatemia on paikka, josta löytyy kootusti ONNI:n perehdytysmateriaalit. ONNI:n perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät työsuhteen alkaessa. ONNI:n toimintatapoihin sekä kotihoidossa toimimiseen yleisesti, sen erityispiirteisiin ja erilaisten apuvälineiden käyttämiseen. Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Henkilökunta saa täydennyskoulutusta tarvittaessa erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti.



Toimitilat

Työ tehdään asiakkaan kotona.

Teknologiset ratkaisut

ONNilla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita.

ONNI ei ole hankkinut teknologisia laitteita tai ratkaisuja asiakkaalle. Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jotka tulevat hyvinvointialueen kautta. Asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevien turvapuhelinten toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakkaan luona oleviin apuvälineisiin. Yksikössä käytössä laitepassi eli jokainen työntekijä tutustuu käytössä oleviin laitteisiin sekä käyttöohjeisiin osana perehdytystä. Tiimiesihenkilön vastuulla on huolehtia, että laitteet huolletaan asianmukaisesti. ONNilla on käytössä laiterekisteri.

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

Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tiimiesihenkilö Taru Nieminen, taru.nieminen@onnion.fi 040 565 6301

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen



Jokaisen työntekijän perehdytysprosessiin kuuluu kirjaamisen perehdytys sekä tietosuoja-perehdytys. Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Tiimiesihenkilön vastuulla on huolehtia, että asiakaskäynnit kirjataan viipymättä ja asianmukaisesti.

Palvelupäällikön ja tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Tiimiesihenkilö huolehtii, että kaikki yksikköön tulevat työntekijät ja harjoittelijat saavat perehdytysprosessin mukaisen perehdytyksen henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Privian on oy, tietosuoja@onnion.fi, Joni Kaija

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva se-loste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehitys ja jatkuva parantaminen on toimintamme keskiössä ja siihen osallistuvat palveluyksiköiden henkilöstö ja toiminnan johto, laatu- ja resurssipäällikkö sekä tukipalvelut. Uusi valvontalaki ja asiakastietolaki mahdollistaa ja ohjaa meitä kehittämään toimintaamme lain asettamien tavoitteiden mukaisesti. Otamme käyttöön sosiaalipalvelujen Kanta- kirjaamisjärjestelmän ja järjestämme palveluyksiköidemme henkilöstölle kirjaamisvalmennusta. Edistämme asiakkaidemme kotona asumista asiakasta osallistavalla ja toimintakykyä ylläpitävällä hoitotyöllä. Kiinnitämme paremmin huomiota kotitapaturmien ehkäisyyn ja kodin turvallisuuteen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Rauma 22.11.2024 _____

Allekirjoitus

Satu Koivusahti _____