

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA VANTAA JA KERAVA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA VANTAA JA KERAVA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Med Group Oy, Y-tunnus 2080120-0

Kunnan/kaupungin nimi: Vantaa ja Kerava

Toimintayksikkö/palvelu ja palvelumuoto: Avustajapalvelut Onni Vantaa ja Kerava/henkilökohtainen apu ja tukipalvelut

Katuosoite: Jaakonkatu 3, 01620 Vantaa

Sijaintikunta yhteystietoineen: Sähköposti: kirjaamo@vakehyva.fi, Postiosoite: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 1000, 01301 VANTAA

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelu-alojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Palveluyksikön vastuuhenkilö laatu- ja resurssipäällikkö Olga Heiskanen: ohjaa valtakunnallisesti laatua ja kehitystä sekä vastaa toiminnasta. Tekee tiivistä yhteistyötä yksikön palvelupäällikön ja tiimiesihenkilöiden kanssa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vantaan ja Keravan yksikön esihenkilöt:

Anni Juvonen, p. 044 773 6356, anni.juvonen@onnion.fi

Mirkku Kukkonen, p. 044 431 4298, mirkku.kuukkonen@onnion.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 12.11.2010

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma tulee laatia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palvelupäällikkö Jonna Huttunen, p. 041 730 4405, jonna.huttunen@onnion.fi

Tiimiesihenkilö Anni Juvonen, p. 044 773 6356, anni.juvonen@onnion.fi

Laatu- ja resurssipäällikkö Olga Heiskanen, p. 044 431 4297, olga.heiskanen@onnion.fi

Henkilökunta osallistetaan omavalvonnan suunnitteluun ja toimeenpanoon käymällä omavalvontaa ja auditointien tuloksia vuosittain läpi tiimeissä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvonnan käytäntöihin työntekijän sisäännottoprosessin aikana. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla, yksikön toimiston seinällä, osoitteessa Jaakonkatu 3 01620 Vantaa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Jonna Huttunen, p. 041 730 4405, jonna.huttunen@onnion.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan, omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään? Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelmaan tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä ja että suunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstölle?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti jokaisen toimintavuoden tammi-kuussa ja tarvittaessa muulloinkin, mikäli toiminnassa tai vastuohenkilöissä on tapahtunut muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Onnin nettisivuilla ja tulostetaan yksikön seinälle vanhentuneen version tilalle, välittömästi päivitysten tekemisen jälkeen. Tämä on omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan (palvelupäällikön) vastuulla.

Tiimiesihenkilön vastuulla on tiedottaa omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista koko henkilöstölle. Tämä toteutuu säännöllisissä tiimipalavereissa, kuukausikirjeiden avulla ja viemällä tiedot Avustajan omaan intraan.

Omavalvonnan toteutumista seurataan myös laaturyhmän toimesta kvartaaleittain raportoitujen havaintojen, poikkeamien ja palautteiden osalta sekä määritellään tarvittavat muutos-/kehitystoimet. Laaturyhmän seurannasta laaditaan koonti havainnoista, poikkeamista ja palautteista sekä niiden pohjalta tarvittaessa tehtävistä muutoksista. Em. koonti julkaistaan konsernin internetsivuilla www.onnion.fi neljänneskuukausittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön toimiston seinällä, osoite Jaakonkatu 3 01620 Vantaa, ja Onnin verkkosivuilla, osoitteessa <https://www.onnion.fi/yrittys/laatu>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta-ajatuksena on tuottaa henkilökohtaista apua ja tukipalveluja. Henkilökohtaista apua järjestetään asiakkaalle, joka pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua välttämättä ja toistuvasti selviytyäkseen päivittäisistä toiminnoista. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus. Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee päätöksen henkilökohtaisen avustamisen myöntämisestä. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan muun muassa liikkumista, pukeutumista, henkilökohtaisen hygienian hoitoa, vaate- ja ruokahuoltoa, kodin siisteydestä huolehtimista sekä asiointia esimerkiksi kaupassa tai viranomaisien luona.

Oikeus saada henkilökohtaista apua perustuu vammaispalvelulakiin. Henkilökohtainen apu on yksi vammaispalvelulaissa säännellyistä subjektiivisista oikeuksista. Henkilökohtaisen avun sisällöstä, myöntämisedellytyksistä ja määrästä säädetään vammaispalvelulain 8 c pykälässä ja järjestämistavoista 8 d pykälässä.

YK:n vammaissopimuksen keskeisenä tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Tavoite ilmenee erityisesti sopimuksen yleisistä periaatteista, jotka on kirjattu sopimuksen 3 artiklaan. Henkilökohtainen apu mainitaan erikseen sopimuksen 19 artiklassa ja sitä avataan tarkemmin kyseistä artiklaa koskevassa YK:n vammaiskomitean yleiskommentissa nro

5 tärkeänä itsenäistä elämää ja osallisuutta yhteisössä edistävänä palveluna. Perustuslain 19 pykälä velvoittaa järjestämään jokaiselle välttämättömän huolenpidon. Välttämätön huolenpito käsittää Suomen kaltaisessa valtiossa myös osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta edistävät palvelut. Tämä on Suomessa yleisesti hyväksytty näkemys. Vammaispalvelulain mukaisilla palveluilla toteutetaan käytännössä perustuslain ja ihmis-oikeussopimusten edellyttämiä oikeuksia.

Tukipalvelujen tavoitteena on toimintakykyisen ja omatoimisen arjen tukeminen asiakkaan omassa kodissa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan osallistuminen toimintaan omien voimavarojen mukaan. Monipuolisilla kotiin annettavilla palveluilla pyritään ikääntyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja arjessa selviytymisen tukemiseen ja sitä kautta raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisemiseen.

Tukipalveluista säädetään sosiaalihuoltolain 19 §:ssä (1301/2014). Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella ja kun toimintakyvyn alentuma tai erityinen perhe- tai elämäntilanne aiheuttaa avun tarvetta.

Tukipalveluina järjestetään Onnin Vantaan ja Keravan Avustajapalveluyksikössä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, asiointipalvelua sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.

Onnin kotiin tuotettavat palvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen vammasta tai sairaudesta huolimatta henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen turvin. Lisäksi tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat kuntaa toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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. Se, että vammaisen asiakkaamme pystyy osallistumaan yhteiskuntaan avustajansa avulla, 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.

Laatu on Onnin keskeinen menestystekijä, jolla varmistamme asiakkaidemme odotusten toteuttamisen sekä asiakkaidemme, lainsäädännön ja viranomaisten asettamien vaatimusten noudattamisen. Olemme sitoutuneet tuottamaan palvelua oikein, oikea-aikaisesti, turvallisesti, vastuullisesti sekä arvojemme ja eettisten periaatteidemme mukaisesti. Laaturpolitiikkamme kolme laatuperiaatetta, joista pidämme kiinni jokaisen palvelun kohdalla ovat: teemme työtä potilaitamme ja asiakkaitamme varten, laadusta on vastuussa jokainen työntekijä, laatu mitataan joka päivä asiakastyön onnistumisen kautta. Laatutyömme on jatkuvaa ja systemaattista kehittämistä, jota yhtiössämme johtaa laatutyöryhmä. Laatutyö jalkautuu alueille lisäksi laatuverkoston avulla.

Tuottaaksemme laadukkaasti ja ammattitaitoisesti avustajapalveluita, olemme rekrytoineet yksikköömme työntekijöitä, joilla on paitsi ammattitaitoa myös halua toimia vammautuneiden asiakkaiden tukena, tukihenkilöinä ja apuna jokapäiväisissä avun ja hoivan tarpeissa. Tarjoamme henkilökuntaamme sekä osaamistamme erilaisissa elämäntilanteissa olevien ja vaikeamminkin vammautuneiden tai vaativampia hoitotyön tehtäviä tarvitsevien kotona asuvien asiakkaiden hoitoon ja huolenpitoon.

Onni avustaja palveluiden laatua seurataan jokapäiväisessä toiminnassa ja varmistetaan hyvällä ja oikea-aikaisella rekrytoinnilla, työntekijöiden hyvällä ja dokumentoidulla työhön perehdyttämisellä, hyvällä ja ennakoivalla esihenkilötyöllä sekä avoimella ja ystävällisellä vuorovaikutuksella palvelun saajien ja työntekijän välillä. Operatiiviseen työhön osallistuvat myös esihenkilöt, joten he ovat lähellä arjen toimintaa ja näkevät mahdollisia laadun vajeita.

Asiakkaan mielipide ja toiveet kuullaan Onnin Avustajapalveluissa aidosti ja toimimme niiden mukaan. Asiakkaalta tiedustellaan aktiivisesti palautetta palvelun laadusta. Pidämme myös yhteyttä asiakkaiden omaisiin kuitenkin asiakkaan tietosuoja ja itsemääräämisoikeus huomioon. Kehittämisessä otetaan huomioon asiakastyytyväisyys, tutkimuksessa nousseet kehityskohteet, saadut palautteet ja reklamaatiot sekä poikkeamissa esiin nousseet asiat.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen toimintaan liittyy myös riskitekijöitä. Asiakkaiden kotien olosuhteissa saattaa esiintyä puutteita liittyen esim. lämpötilaan, ilmanvaihtoon ja valaistukseen. Nostoissa saattaa olla puutteelliset apuvälineet, jolloin hyvän ergonomian toteutuminen on haasteellista. Kotikäyttöön tarkoitettut pesu- ja siivousaineet voivat aiheuttaa avustajille allergisia reaktioita. Yksintyöskentely asiakkaan luona, asiakkaiden kanssa liikkuminen, siirtymät asiakkaalta toiselle, haasteelliset asiakastilanteet, tehtäviin

liittyvät vastuut ja erilaiset yllättävät tilanteet asiakasvuoroissa voivat tuntua työntekijöistä kuormittavilta.

Onnilla on varauduttu em. riskeihin kehittämällä avustajia antamaan jatkuvaa palautetta oman työarjen sujuvuudesta. Avustaja voi antaa välitöntä palautetta esimerkiksi Falcony-järjestelmän kautta tai soittamalla omalle esihenkilölle tai työntekijälinjalle. Vähemmän kiireelliset palautteet voi avustaja tuoda esille säännöllisissä tiimipalavereissa. Tiimiesihenkilö tarttuu ketterästi avustajan esille tuomiin epäkohtiin ja varmistaa sen, että työntekijän työskentely on turvallista.

Riskien arviointi 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.

Riskien arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohdekohtaisen 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 esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta

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

Onnilla on organisaatiotasoinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain laaturyhmän toimesta. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvataan konsernin yleiset valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan yleiset periaatteet. Suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään tarpeen mukaan, jotta se on ajantasainen ja vastaa konsernin tarpeita.

Onnin valmiutta ja jatkuvuudenhallintaa ylläpidetään ulottamalla niiden arviointi kaikkien päivittäiseen tekemiseen, ohjeistuksiin sekä toimintaan ja hallinnan periaatteita kuvataan sen vuoksi useissa eri suunnitelmissa ja ohjeissa, jotka osaltaan täydentävät tätä suunnitelmaa. Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksenä on toimintaympäristön tuntemus, ennakointi, toimintamallien ja ohjeiden säännöllinen ylläpitäminen sekä niiden noudattaminen ja kattava, systemaattinen riskien arviointi. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on tukea organisaation strategiaa tavoitteita sekä ydinprosesseja häiriötilanteiden varalta sekä turvata liiketoiminnan jatkuvuus.

Valmiutta ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksiä arvioidaan sekä sisäisin että ulkoisin menetelmin.

Riskien tunnistaminen

Ilmoitusvelvollisuus

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omaevalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Onnin työntekijällä. Palvelupäälliköt, tiimiesihenkilöt sekä palvelukoordinaattorit ovat tiiviissä vuorovaihtuksessa henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa ja yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa.

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

Ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen sähköisen Falcony laatu-järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa poikkeamailmoituksen Falcony laatu-järjestelmään. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Valvontalaki 29 § velvoittaa yksityisen palveluntuottajan henkilöstön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta eteenpäin Onnin oman sisäisen prosessin mukaisesti tai suoraan hyvinvointialueelle. Onnin palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

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 johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle.

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. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan.

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus Falcony- raportointijärjestelmään. Ilmoitus tehdään kaikista 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. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatu järjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti.

Kaikki saapuneet poikkeamat käsitellään kerran kuukaudessa operatiivisissa kokouksissa (mukana palvelupäällikkö, laatu- ja resurssipäällikkö sekä tiimiesihenkilöt) ja tiimipalaverissa (mukana esihenkilö ja yksikön hoito- ja avustushenkilökunta). Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Kaikki vakavat poikkeamat toimitetaan koontina tiedoksi vastaavalle lääkärille, laaturyhmälle ja niiden toimintojen palvelujohtajille, joita poikkeamat koskevat. Potilasturvallisuustyön edellyttämät voimavarat arvioidaan vuosittain taloussuunnitteluprosessin yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään läpi yksikön/alueen 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.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

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

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. 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.

Yrityksemme palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoitus-käynnillä ja/tai palvelutarpeen arviointisoitolla. Palvelun saajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista ja hänelle annetaan Onnin kirjalliset asiakasohjeet. Jokaiselle asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja tiimiesihenkilön kanssa, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Asiakkaan palvelusuunnitelma ja asiakkaan saama avustuspäätös toimivat aina ohjeena palveluntuottamiselle. Suunnitelmassa sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa asiakkaan palvelujen sisällöstä, määrästä, käyntiajoista, kommunikointitavasta yms. Palvelusuunnitelma päivitetään säännöllisesti kuuden kuukauden välein ja/tai asiakkaan muuttuneen tilanteen mukaan. Palvelusuunnitelma tehdään kahtena kappaleena: toinen kappale tallennetaan Onnin asiakastietojärjestelmään ja toinen kappale jätetään asiakkaalle. Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että asiakkaan palvelu toteutuu palvelusuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmien toteutumista seurataan kysymällä asiakkailta palautetta palveluista säännöllisin väliajoin.

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.

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. Kansainvälisen RAI -arviointivälineen käyttö tuli vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun ja tukipalvelun asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa. Mikäli asiakas on esim. kunnan kotihoidon asiakas, tekee Onnin tiimiesihenkilö tiivistä yhteistyötä kotihoidon esihenkilön kanssa. Kotihoidolla on vastuu RAI-arviointien tekemisestä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakkaan omaiset ja läheiset pyydetään mukaan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tiimiesihenkilön toimesta, mikäli asiakas on siihen halukas.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet palvelusuunnitelman pohjalta. Kartoituslomakkeelta selviää palvelun saajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalvelun tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaisia toiveita palvelun saajalla on palvelun suhteen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Erityisesti henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan. Palvelun saaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus.

Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä tämä korostuu entisestään. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnistetaan ja hyödynnetään.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Koska henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan, rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle 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 esihenkilön 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.

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

Vastaamalla palautteeseen asiakkaan tai hänen omaistensa/läheistensä toivomalla tavalla: kirjallisesti, soittamalla tai järjestämällä asiakaspalaveri.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja 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 (ks. tämän dokumentin kohta *yhteenveto kehittämissuunnitelmasta*). Laatupoikkeamia ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä sekä kehitystyön tuloksi auditointien, havainnointien ja omavalvontaraportoinnilla seuraamalla.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellään tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmä Falconyyn, josta ne menevät toiminnasta 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:

Vammaispalveluiden ostopalvelupäällikkö Anni Toppila, p. 040 358 6148, anni.toppila@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen, p. 09 4191 0230. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat: Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00, Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00. Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona.

Sähköpostiyhteydenotot (salattuna sähköpostina): sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia myös sovitteluvassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo Vantaan ja Keravan alueiden asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa. Neuvoo ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä. Neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana. Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Ei ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko.

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.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa tiimiesihenkilö. Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tiimiesihenkilö ilmoittaa poikkeamasta omalle esihenkilölleen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

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.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Onnin palveluiden tilaajina toimivat pääosin kunnat ja hyvinvointialueet. Asiakkaita ovat henkilökohtaiseen apuun oikeutetut vammaispalvelupäätöksen ja sosiaalihuollon tukipalvelupäätöksen saaneet henkilöt. Asiakkaiden palveluista vastaavana henkilönä toimii Onnin alueellisen yksikön tiimiesihenkilö. Hän vastaa siitä, että palvelujen järjestäminen asiakkaalle tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Henkilökohtaisessa avussa asiakas määrittelee avuntarpeensa ja palvelun sisällön. 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 työotteen periaatteiden mukaisesti vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Erytystä huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

Tukipalvelussa tavoitteena on laajentaa kotiin annettavien palveluiden valikoimaa tarjoamalla ei-hoidollista palvelua hoidollisten ja kuntouttavien tukien lisäksi. Tavoitteena on toimintakykyisen ja omatoimisen arjen tukeminen asiakkaan omassa kodissa. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja asiakkaan osallistuminen toimintaan omien voimavarojen mukaan. Monipuolisilla kotiin annettavilla palveluilla pyritään ikään-tyneiden hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja arjessa selviytymisen tukemiseen ja sitä kautta raskaampien palvelujen tarpeen ehkäisemiseen.

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

Tarpeidentäyttökeskeisen työskentelyotteen myötä kartoitetaan ja tunnistetaan myös asiakkaiden henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja virkistäytymiseen liittyviä tarpeita, kuten tarvetta liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan. Tiimiesihenkilö kehottaa OnnIn palveluksessa olevaa avustavaa henkilökuntaa etsimään yhdessä asiakkaan kanssa tapoja päästä toteuttamaan tarpeidenmukaisia hyvinvointia lisääviä harrasteita.

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

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotona asuvat asiakkaat ruokailevat oman päivärytminsä mukaisesti ja siihen osallistuu tarvittaessa yhteistyötahoja (omaiset, kotihoito). Henkilökohtaisessa avussa ja tukipalveluissa työntekijät auttavat ruoan tekemisessä tai esimerkiksi valmiin aterian lämmittämisessä, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon ruoan valmistuksessa.

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

Mikäli työntekijöillä ilmenee huolta asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saamisesta, he vievät asian eteenpäin omalle esihenkilölleen.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti? Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvän käsihygienian perusteet. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Sisäisessä koulutuksessa kerrotaan perushoitoon liittyvästä hygieniasta. Työntekijöille hankitaan tarvittaessa suojakäsineet ym. suojavälineet.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hygieniahoitaja/tartuntatauti- ja hygieniayksikkö
klo 9-15 arkisin: p. 098 392 3120

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa hyvien hygieniakäytäntöiden toteuttamiselle. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektioista huolehtimisen, että suojaimien oikeaoppisen käytön. Riittäväällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektio tautien leviämistä (erityisesti influenssa).

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökohtaisessa avussa palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaan liittyen voi avustaja asiakkaan pyynnöstä ja tämän luvalla olla yhteydessä esimerkiksi kotihoitoon tai muuhun terveydenhuollosta vastaavaan tahoon.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Terveyden- ja sairaanhoito eivät kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Asiakas on aina itse henkilökohtaisen avun palvelussa vastuussa omista lääkkeistään. Avustaja voi toimia vain apuna (käsinä/jalkoina), mutta avustaja ei pääätä lääkkeen antamisesta. Onni Avustajapalveluissa ensisijaisesti pyritään siihen, ettei avustaja osallistuisi lainkaan asiakkaiden lääkehoitoon. Mikäli se ei ole mahdollista ja avustajan apuja myös lääkehoidon toteuttajana tarvitaan, voi hän osallistua lääkehoitoon Med Group Oy:n konsernin lääkehoitosuunnitelman rajoitusten puitteissa. Henkilökohtaisilla avustajilla ei ole yleensä taustalla lääkehoidon koulutusta eikä säännöllinen lääkkeenanto kuulu heidän tehtäviinsä. Mikäli avustaja joutuu lääkehoidossa avustamaan, tarvitaan siihen hänen suostumuksensa ja lääkekoulutus (miniLOP). Henkilökohtainen avustaja voi antaa valmiiksi jaetun lääkkeen asiakkaalle, joka tietää lääkityksensä, mutta ei fyysisistä esteistä johtuen kykene lääkettä itse ottamaan. Tarvittaessa voi avustaja antaa myös kohtauslääkettä, esim. epilepsiakohtauksessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Tiimiesihenkilö, laillistettu terveydenhuollon ammattilainen (sairaanhoitaja) Elina Vuoriniemi, Onnin vastuulääkäri Riika Merivirta.

Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Vuosittain tehtävät riskikartoitukset Onni Vantaan ja Keravan henkilökohtaisen avun palvelujen yksikössä auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Riskikartoituksissa ovat mukana palvelupäällikkö, tiimiesihenkilöt ja työsuojeluvaltuutettu. Mukaan kutsutaan myös Vantaan ja Keravan alueilla työskentelevät työntekijät. Riskien arviointi ja toimenpidesuunnitelma toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa keskustellen tai työntekijöitä (tai osaa työntekijöistä) haastatellen. Riskien arvioinnin pohjalta valikoituvat työsuojelun kehittämiskohteet ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti Vantaan ja Keravan avustajapalveluista vastaavan palvelupäällikön sekä työsuojeluvaltuutetun toimesta. Riskien ja vaarojen arviointi ja toimenpidesuunnitelma päivitetään vuosittain Falcony-järjestelmässä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelun saaja on vastuussa työntekijän perehdyttämisestä käytännön työhön liittyvissä asioissa.

Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön esihenkilö on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Avustaja- ja kotipalvelu Onni Vantaan ja Keravan tiimiä ohjaa tiimiesihenkilö. Henkilökohtaisia avustajia ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia rekrytoidaan jatkuvasti

ja palkataan asiakkaiden tarpeita vastaava määrä. Avustustyössä Vantaan ja Keravan alueella työskentelee noin 30 avustajaa.

Onni 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 helmi-maalikuussa.

Yksikössä käytetään varallaolojärjestelmää, jolla varmistetaan asiakkaiden palvelujen toteuttaminen äkillisissä poissaolotapauksissa.

Tärkeitä seikkoja myös henkilöstövoimavarojen riittävyteen:

- hyvä perehdytys
- esihenkilön tuki

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

ONni tarjoaa osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon vastuuhenkilöiden (tiimiesihenkilöiden) tehtävien hoitoon menevä aika, niin että henkilöstöä on avustustyössä tarpeeksi, ja vastuuhenkilöt keskittyvät omiin tehtäviinsä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Jos henkilö on suorittanut tutkinnon Suomessa, Valvira tunnustaa ammattipätevyyden ja myöntää ammatinharjoittamisoikeuden suoritettuna tutkinnon perusteella. Valvira ei tarkista kielitaitoa, siis suomen tai ruotsin kielen taitoa, vaikka tutkinto olisi suoritettu esimerkiksi englannin kielellä.

Jos tutkinto on suoritettu EU/ETA-alueella, Valvira voi tarkistaa suomen tai ruotsin kielen taidon kaikilta niiltä hakijoilta, jotka ovat suorittaneet tutkintonsa tai hankkineet ammattipätevyytensä muulla kuin suomen tai ruotsin kielellä tai niiltä, jotka ovat suorittaneet niin kutsutut yleissivistävät opinnot muulla kuin suomen tai ruotsin kielellä. Valvira harkitsee asian tapauskohtaisesti. Huomioon otetaan käytettävissä oleva tieto henkilön kielitaidosta. Hakijan kansalaisuudella ei ole merkitystä.

Kielitaidon tarkistaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että hakijan on esitettävä todistus opinnoista tai siitä, että hän on suorittanut valtionhallinnon kielitutkinnon (tyydyttävä taso) tai yleisen kielitutkinnon (YKI 3 kaikilla osa-alueilla).

Rekrytoivan esihenkilön Onnissa pitää aina olla varma siitä, että henkilökohtaisen avustajan tehtävään hakeutuvan henkilön kielitaito on riittävä kyseiseen työhön. Mikäli kyseessä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön kielitaito, niin Onnin rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu lain edellyttämällä tavalla.

Rekrytoivan esihenkilön Onnissa pitää aina olla varma siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön kielitaito on hänen tehtäviensä edellyttämällä riittävällä tasolla. Onnin rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu lain edellyttämällä tavalla.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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 ensisijassa 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. Työntekijän googlaamista ja sen perusteella esille nousevia tietoja ei siis voida käyttää osana rekrytointiprosessia tai valintapäätöksen tukena.

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.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan tarvittaessa.

Alaikäisten kanssa työskentelevältä henkilöltä edellytämme annetun lain (504/2002) perusteella voimassa olevaa moitteetonta rikosrekisteriotetta: työntekijä on velvollinen näyttämään tiimiesihenkilölle rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen allekirjoittamista.

Olemme Onnin avustajapalveluissa valmistautuneet uuteen valvontalakiin. Uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 toi mukanaan 28 §:n mukaisen rikosrekisteriotteiden tarkastuksen 1.1.2024 alkaen. Työnantajalla on oikeus ja velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveystieteissä. Sääntely koskee tehtäviä, joihin pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Muutos laajenee 1.1.2025 myös vammaispalveluihin.

Esihenkilö toteuttaa haastattelut ja tekee valinnat. Haastatteluja voidaan toteuttaa tarvittaessa myös useampi kierros, jolloin toisella kierroksella mukana on esim. esihenkilön esihenkilö tai HR. Positiosta, tehtävän vaativuudesta ja työsuhteen luonteesta riippuu, kuinka monta haastattelukierrosta on tarpeen. Joissakin tehtävissä voi olla hyödyllistä toteuttaa soveltuvuuden arviointia jollain menetelmällä tai loppuvaiheessa rekrytointia on mahdollista myös antaa tiimin jäsenten tavata potentiaalisimmat hakijat. 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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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. Käytössä myös Onni akatemia -verkkoperehdytysalusta. Onni akatemia on paikka, josta löytyy kootusti Onnin perehdytysmateriaalit.

Onnin perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät työsuhteen alkaessa Onnin toimintatapoihin sekä henkilökohtaisen avun tehtäviin yleisesti, sen erityispiirteisiin ja erilaisten apuvälineiden käyttämiseen. Perehdytyksessä koulutamme työntekijät myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn.

Yllä mainitun yleisperhdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan palvelun saajan luona mm. tarvittavien apuvälineiden käyttöön. Lisäksi palvelun saaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan ja hänen toiveittensa mukaisesti. Onni on laatinut työntekijöilleen Avustajapalvelun käsikirjan, jossa on selkeästi kuvattu mm. avustajan tehtäviä ja työturvallisuutta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään tiimipalavereiden yhteydessä, joita pidetään vähintään 4 kertaa vuodessa. Tiimipalaverit ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Tarvittaessa tapaamiset järjestetään nimetyn palvelun saajan tarpeiden pohjalta. Tiimipalavereiden tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä. Avustajille on käytössä myös itseohjautuvaan opiskeluun Onnin intra.

Panostamme henkilökohtaisten avustajien osaamiseen myös järjestämällä 3 moduulin avustaja-akatemiaa sekä mahdollistamalla oppisopimusopiskelun henkilökohtaiseksi avustajaksi yrityksessämme. Laadimme alueella vuosittaiset koulutussuunnitelmat yksikökohtaisesti vuosibudjetoinnin yhteydessä, jolloin jokainen voi vaikuttaa tulevaan koulutustarjontaan.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä? Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)? Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Onnilla 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 vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälinetarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemistaan apuvälinetarpeista, ja esihenkilö on niistä yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytyksen.

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

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 riskienhallinta osiossa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet.

Avustaja- ja kotipalvelu Onni Vantaan ja Keravan alueella asiakkaat vastaavat itse terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Tarvittaessa tiimiesihenkilöt ja työntekijät auttavat asiakasta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä

tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä ja ne ovat osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikön tiimiesihenkilön rooliin kuuluu mm. seurata kirjaamisen toteutumista ja sisältöä. Henkilökohtaisen avun ja tukipalvelujen osalta asiakastyöstä ei Onnin Vantaan avustajapalveluissa tehdä kirjauksia. Keravan henkilökohtaisen avun palvelujen osalta asiakastyöstä taas tehdään kirjaukset, puitesopimuksen mukaisesti.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

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

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

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Privaon Oy tietosuoja@onnion.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Panostamme entistä enemmän asiakaspalvelijoiden koulutukseen ja perehdytykseen sekä yleensäkin asiakaspalvelutasoon. Olemme jo hiljattain toteuttaneet merkittävän muutoksen: Onnin valtakunnallisesta asiakaspalvelusta irrotettiin avustajapalveluiden asiakaspalvelu ja yhdistettiin se työntekijälinjan palvelukoordinaattoripalveluun. Lisäksi palvelukoordinaattorien työajat muutettiin yksivuorotyöstä kaksivuorotyöksi. Muutoksen tarkoitus oli minimoida päällekkäisyys ja työtehtävien turha eteenpäin delegointi: tavoitteena on, että yksi ja sama henkilö hoitaa hänelle tulleet tehtävät alusta loppuun saakka, jonka tuloksena on entistä parempi asiakaskokemus.

Olemme myös ottaneet merkittäviä askeleita henkilöstön perehdytysprosessin kehittämässä, mikä on tuonut mukanaan monia etuja sekä uusille työntekijöille että Avustajapalveluille. Yksi keskeisimmistä muutoksista on manuaalisten prosessien digitalisointi, mikä on tehostanut perehdytyksen sujuvuutta ja parantanut sen laatua.

Digitalisoinnin myötä olemme voineet luoda yhtenäisen ja helposti seurattavan perehdytyspolun, joka varmistaa, että jokainen uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot ja taidot aloittaakseen työskentelyn tehokkaasti. Tämä muutos on vähentänyt inhimillisten virheiden mahdollisuutta ja lisännyt perehdytyksen läpinäkyvyyttä. Lisäksi digitaalinen perehdytys mahdollistaa materiaalien helpon päivittämisen ja jakamisen, mikä takaa, että kaikki työntekijät saavat ajankohtaista ja relevanttia tietoa. Tämä on lisännyt varmuutta siitä, että työntekijät sisäistävät perehdytyksen sisällön paremmin ja pystyvät sovelta- maan oppimaansa käytännössä.

Kehittämämme prosessi ei ainoastaan paranna työntekijöiden aloituskokemusta, vaan myös tukee heidän jatkuvaa oppimistaan ja kehittymistään organisaatiossa. Näin voimme varmistaa, että henkilöstömme on hyvin valmistautunut kohtaamaan mahdolliset haasteet ja osaa toimia oikein eri tilanteissa.

Ongelma- ja reklamaatioprosessien kehittäminen on olennainen osa Avustajapalveluiden asiakaspalvelustrategiaa. Tavoitteenamme on ratkaista asiakkaidemme kohtaamat ja kokemat ongelmat sekä reklamaatiot entistä ketterämmin ja tehokkaammin. Tämä saavutetaan virtaviivaistamalla ja automatisoimalla prosesseja, mikä mahdollistaa nopeamman ja tarkemman palvelun asiakkaillemme. Lisäksi henkilöstömme on koulutettu tunnistamaan ja käsittelemään ongelmatilanteita proaktiivisesti, mikä vähentää viiveitä ja parantaa asiakastyytyvyyttä. Näin varmistamme, että asiakkaidemme tarpeet ja odotukset täytetään nopeasti ja laadukkaasti, mikä puolestaan vahvistaa asiakassuhteita ja parantaa Avustajapalveluiden mainetta.

Lisäksi kehitämme käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän toimivuutta; esimerkiksi uudessa DomaCare 2:ssa työntekijä näkee hänelle kohdistetut asiakaskäynnit sekä suunnitellut työvuorot. Näiden lisäksi työntekijä voi lähettää järjestelmässä viestejä kollegoilleen ja esihenkilölleen sekä osallistua esimerkiksi asiakasta koskeviin keskusteluihin tietoturvallisesti.

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 veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

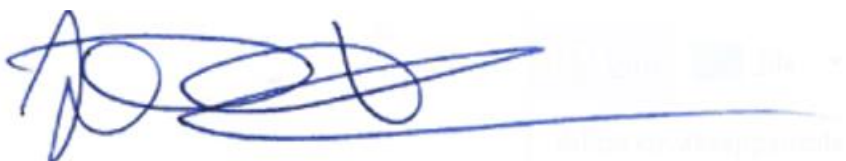
Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

5.10.2024 Vantaalla

Allekirjoitus



Jonna Huttunen