



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 30.07.2024

SISÄLTÖ

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	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

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

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Soterirekisteriin merkityt toimintakunnat: Tampere, Orivesi, Nokia, Ylöjärvi, Kangasala, Pälkäne, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Pirkkala, Vesilahti, Sastamala, Punkalaidun, Urjala, Akaa, Virrat, Ruovesi, Parkano, Kihniö, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Valkeakoski, Jämsä, Hattula ja Hämeenlinna.

Toimintayksikkö/palvelu ja palvelumuoto: ONNI Kotihoito Pirkanmaa

(Soteri-rekisteri: Avustaja- ja kotipalvelut ONNI Pirkanmaa)

OID-tunnus:(1.2.246.10.20801200.10. 147)

Katuosoite: Hermiankatu 12 E 2, 337200 Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen: Hermiankatu 12 E 2, 337200 Tampere

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

Palveluyksikön vastuuhenkilö: tiimiesihenkilö: vastaa yksikön iäkkäiden kotihoidon ammatillisista palveluista ja muiden kuin iäkkäiden kotihoidon ammatillisista palveluista. Tekee tiivistä yhteistyötä toisen yksikön tiimiesihenkilön kanssa ja alueen palvelupäällikön ja kotihoidon muiden yksiköiden tiimiesihenkilöiden kanssa ja valvoo, että palvelut täytävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Tiimiesihenkilö Katri Virolainen puh. 044 4314053 katri.virolainen@onnion.fi

Yksikön terveydenhuollon palveluista vastaa Med Group konsernin vastuulääkäri

Riika Merivirta puh. 09 85646542 riika.merivirta@onnion.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.147

Ilmoituksen ajankohta: 12.11.2010

Palvelu, johon rekisteröity: iäkkäiden kotihoito ja muiden kuin iäkkäiden- ja lapsiperheiden kotihoito

Luvanvarainen toiminta (yksityiset terveydenhuollon palvelut)

OID-tunnus: 1.2.246.10.20801200.10.101

Ilmoituksen ajankohta: 07.07.2011

Palveluala, johon rekisteröity: läkkäiden kotisairaanhoido, muiden kuin iäkkäiden ja lapsiperheiden kotisairaanhoido

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: Ei alihankintaa

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

Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Tiimiesihenkilö Katri Virolainen puh.044 4314053, katri.virolainen@onnion.fi

Tiimiesihenkilö Suvi Vieltojarvi puh. 0417310608, suvi.vieltojarvi@onnion.fi

Palvelupäällikkö Elina Soini puh. 041 7310795, elina.soini@onnion.fi

Laatu- ja resurssipäällikkö Hannele Naumanen p. 041 7301017, hannele.naumanen@onnion.fi

Henkilökunta osallistuu omavalvonnan suunnitteluun ja toimeenpanoon käymällä omavalvontaa ja auditointien tuloksia vuosittain läpi tiimeissä ja omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvonnan käytäntöihin työntekijän perehdytysprosessin aikana. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla yksikössä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö Elina Soini puh 041 7310795, elina.soini@onnion.fi

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 tammikuussa ja tarvittaessa, mikäli toiminnassa tai vastuuhenkilöissä on tapahtunut muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Onnin nettisivuilla ja tulostetaan yksikköön välittömästi päivitysten tekemisen jälkeen. Tämä on omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan (palvelupäällikön) vastuulla.

Laatu- ja resurssipäällikön vastuulla on tiedottaa omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista palveluyksikön- ja palvelupisteen henkilöstölle. Tämä toteutuu säännöllisissä teams- kokouksissa sekä yksikkökäyntien yhteydessä. Tiimiesihenkilö käsittelee omavalvontaan liittyviä asioita lisäksi tiimipalaverissa.

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 Hermiankatu 12 E 2, 337200 Tampere ja Onnin verkkosivuilla, osoitteessa <https://www.onnion.fi/yritys/laatu>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta- ajatuksena on tuottaa ammatillisia, laadukkaita kotihoidon palveluja ikäihmisille ja vammaispalvelun asiakkaille.

Palvelua tuotetaan läsnäpalveluna asiakkaan kotiin Pirkanmaan hyvinvointialueella ostopalveluna, palvelusetelillä sekä itsemaksaville asiakkaille.

Kotihoidon tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista terveyttä, hyvinvointia, kuntoutumista sekä ylläpitää psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä mahdollisimman itsenäiseen selviytymiseen kotona ja kodin ulkopuolella. Sairauksien hoito ja seuranta ovat tärkeä osa asiakkaan hoidon kokonaisuutta

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti yksin kotona asuvia vanhuksia, vammaisia ja omaishoidon asiakkaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Omaishoitajat voivat pitää omaishoidon vapaa-ajan heille myönnetyn mukaisesti.

Toimintamme tukee asiakkaan itsenäistä elämää kotona ja mahdollistaa kotona asuminen sairaudesta tai vammasta huolimatta ja omaishoitajien jaksamista. Tuemme asiakkaan osallistumista yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta.

Kunnioitamme asiakkaidemme ja omaishoidon perheiden 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 kotihoidon asiakkaamme saama palvelu on korkeatasoista, perustuu luotettavuuteen. Se, että ammattilaisen hoitoa, apua ja tukea tarvitseva asiakkaamme pystyy asumaan omassa kodissaan omannäköistä elämää ja osallistumaan kodin ulkopuolelle 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 asiakaslähttäisyys 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. Laatupolitiikkamme 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.

Onni kotihoidon 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 Kotihoidossa aidosti ja toimimme niiden mukaan. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalla on nimettynä oma oma/vastuu hoitaja, joka pitää huolta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien sekä RAI- arviointien ajantasaisuudesta sekä toteuttaa asiakkaan luona käyntejä useammin kuin muu henkilöstö. Asiakkaalta tiedustellaan aktiivisesti palautetta palvelun laadusta. Pidämme myös yhteyttä asiakkaiden omaisiin kuitenkin asiakkaan tietosuoja ja itsemääräämisoikeus huomioiden. 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

Kotihoidon 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 tarkoitettujen pesu- ja siivousaineet voivat aiheuttaa kotihoidon työntekijälle allergisia reaktioita. Yksintyöskentely asiakkaan luona, asiakkaiden kanssa liikkuminen, siirtymät asiakkaalta toiselle, haasteelliset asiakastilanteet, tehtäviin liittyvät vastuut ja erilaiset yllättävät tilanteet asiakastyössä voivat tuntua työntekijöistä kuormittavilta.

Onnilla on varauduttu em. riskeihin kannustamalla kotihoidon työntekijöitä antamaan jatkuvaa palautetta oman työn arjen sujuvuudesta ja havaituista toiminnan epäkohdista. Kotihoitaja voi antaa välitöntä palautetta esimerkiksi Falcony-järjestelmän kautta tai soittamalla omalle esihenkilölle. Vähemmän kiireelliset palautteet voi kotihoitaja tuoda esille säännöllisissä tiimipalaverissa. Tiimiesihenkilö ottaa käsittelyyn kotihoitajien 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. 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 strategisia tavoitteita sekä

ydinprosesseja häiriötilanteiden varalta sekä turvata liiketoiminnan jatkuvuus. Valmiutta ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksiä arvioidaan sekä sisäisin että ulkoisin menetelmin.

Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin
- Työntekijäedustajien kanssa tehty yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi.
- Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen alueellisten esihenkilöiden ja työsuojeluorganisaation toimesta.
- Riskienhallinnan keinoja: työntekijän rikosrekisterin tarkistaminen, työsuojeluriskienkartoitus 1 vuosi ja niiden toimenpiteet yksikköihin, ympäristöriskien kartoitus kerran vuodessa, Erilaiset ohjeistukset; kuten varautumissuunnitelmat, GDPR-ohjeistukset.

Riskien tunnistaminen

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista 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-laatuja järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa poikkeamailmoituksen Falcony-laatuja 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 epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

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

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.

Kuukauden poikkeamat käsitellään valtakunnallisesti kerran kuukaudessa laatu- ja resurssipäällikön johdolla kehitystiimin operatiivisissa kokouksissa (mukana liiketoimintajohtaja, palvelupäälliköt, laatu- ja resurssipäällikkö sekä tiimiesihenkilöt).

Palveluyksikköä koskevat poikkeamat käsitellään erikseen tarkemmin tiimiesihenkilön johdolla tiimipalaverissa vähintään kerran kuukaudessa ja kirjataan kokousmuistioon (mukana esihenkilö ja yksikön henkilökunta).

Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet, jotka johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin toimitetaan koontina tiedoksi vastaavalle lääkärille, laaturyhmälle, liiketoimintajohtajalle, toimitusjohtajalle sekä laatu- ja resurssipäällikölle. 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 yhteistyötahoille säännöllisesti toimipaikan palaverissa tai sopimuksen mukaisesti kerran kuukaudessa. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja palvelupäällikkö vastaa tiedottamisesta hyvinvointialueen yhteistyöhenkilölle. 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?

Hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaan palvelutarpeen arvion määrittelee palvelun alkaessa tilaajan edustaja. Tilaajan edustaja tekee päätöksen asiakkaan palvelujen piiriin ottamisesta, palvelutunneista, sisällöstä ja palvelun kestosta joko tilapäisenä tai

säännöllisen kotihoidon asiakkuutena. Tarvittaessa voidaan sopia asiakkaan arviointijaksosta. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii joko tilaajan edustaja yhteistyössä asiakkaan ja palvelun tuottajan edustajan kanssa (asiakkuuksista vastaavan tiimiesihenkilön tai yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa)

Palveluseteli asiakkaalle ja itsemaksavalle asiakkaalle laaditaan palvelusopimus - ja palvelu- ja hoitosuunnitelma yksikön vastaavan sairaanhoitajan toimesta DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakas on mukana palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Tarpeen mukaan asiakas voi halutessaan ottaa mukaan läheisen tai asinhoitajan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivitetään palveluseteli- ja itsemaksavilla asiakkailla vähintään puolivuositain tai asiakkaan palvelun- ja hoidon muuttuessa. Ostopalveluasiakkaalla tilaajan sopimuksen mukaisesti tai vähintään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai puolivuositain. Päivitysvastuu on yksikön tiimiesihenkilöllä mutta varsinaisen asiakkaan kanssa tehtävän palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittää omahoitaja yhteistyössä yksikön vastaavan sairaanhoitajan ja asiakkaan kanssa. Päivityksen yhteydessä päivitetään myös asiakkaan toimintakykyä kuvaava RAI- arvio. Päivitys merkitään DomaCare-toiminnan ohjausjärjestelmään toistuvuutena seuraavaan puoleen vuoteen, joten palvelu- ja hoitosuunnitelman päivitys tulee olla aina ajan tasalla.

Suunnitelmat tallennetaan sähköiseen järjestelmään DomaCare, josta ne on hoitoon osallistuvan työntekijän saatavilla ja ohjaa asiakkaan päivittäistä palvelua ja hoitoa. Päivittämisen tarvetta seurataan asiakaskäynneillä.

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 tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Kotihoidossa iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointia. RAI-arviointi tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille riippumatta tuntimäärästä. Asiakas ja/tai hänen omaisensa osallistuvat aina mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä RAI-arviointiin. Omaisten toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan, kunhan niistä ei aiheudu haittaa tai vaaraa eikä kohtuutonta vaivaa.

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

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan ajankohta palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemiselle ja päivittämiselle. Asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on mahdollisuus ottaa mukaan tilaisuuteen omainen, läheinen. Yhdessä sovitaan kaikille sopiva päivä ja tilaisuus pidetään asiakkaan kotona. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa laadinnassa keskustellaan palvelunsaajan ja hänen omaistensa kanssa palvelunsaajan toiveista palvelun suhteen ja hänen

tavoistaan ja tottumuksistaan. Yksikössä on vammaispalvelun asiakkaita, joiden osallisuus on tärkeä huomioida suunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on kirjallisena asiakkaan tiedoissa toiminnanohjausjärjestelmässä, joka on työntekijän työväline. Työntekijä on velvollinen tutustumaan asiakkaan tietoihin ennen asiakaskäynnille menemistä ja perehtymään asiakkaan tietoihin.

Uusista asiakkuuksista vastaava tiimiesihenkilö tiedottaa henkilöstöä. Työntekijällä on asiakas käynnillä mobiilissa DomaCare jossa on oleelliset asiakasta koskevat tiedot käynnin tukena. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutetaan ja seurataan jokaisella asiakaskäynnillä. Työntekijä on velvollinen noudattamaan kirjallisesti määriteltyä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä kirjaamaan asiakaskäynnin. Asiakaskäynnin kirjaamiseen osallistetaan asiakas mahdollisuuksien mukaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisen tarve seuranta toteutuu systemaattisesti Doma Care kirjausten ja hoidon toteutuksen kautta. Kotihoidossa on käytössä rakenteellinen kirjaaminen.

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

Kotihoidon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa asiakkaan kotia, joka on samalla heidän työympäristönsä. Asiakkaan yksityisyyttään kunnioitetaan olemalla puuttumatta asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin ja omiin totuttuihin tapoihin toimia kodissaan. Kunnioitetaan asiakkaan päivärytmisiä ja mielipiteitä. Vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tämä itsemääräämisoikeus korostuu entisestään asiakkaan kodissa työskennellessä. Työntekijät toimivat asiakasta kunnioittavasti ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa, asiakkaan omia voimavarjoja tunnistaen ja hyödyntäen.

Jokaisella on oikeus elää omannäköistä täyttä elämää omassa kodissaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

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

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 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?

Asiakkaiden ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautteen kotihoidon työntekijälle asiakaskäynnillä ja osallistua omavalvonnan kehittämiseen havaintojensa pohjalta. Kannustamme asiakkaitamme osallistumaan asiakaskyselyihin ja antamaan myös välitöntä palautetta. Kotihoidon yhteystiedot on annettu kirjallisena kaikille kotihoidon asiakkaille, että yhteydenotto olisi mahdollisimman helppoa.

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 *yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta*). Laatueroja ilmi tuovaan asiakaspalautteeseen reagoidaan palvelua systemaattisesti parantamalla ja kehittämällä sekä kehitystyön tuloksi auditointien, havainnointien ja omavalvontaraportoinnilla seuraamalla.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Valtakunnallisella asiakaskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti hyvinvointialueen tiilailille ja palvelun saajille. Kyselyt toteutetaan kerran vuodessa syksyllä.

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

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömänä (sähköisen palautelomakkeen kautta). 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:

Tiimiesihenkilö Katri Virolainen puh. 044 4314053 katri.virolainen@onnion.fi

Palvelupäällikkö Elina Soini puh 041 7310795 elina.soini@onnion.fi

tai suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi Käyntiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere Puhelinnumerot Ma, Ti, Ke ja To klo 09:00- 11:00 040 800 4187, Sanna Juurakko, sosiaaliasiamies 040 800 4186, Taija Mehtonen, sosiaaliasiamies

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.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 neuvoo-antava ja hän voi toimia myös sovitteluvassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo Pirhan alueen 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.

ONNilla toimii nimetty potilasyhteyshenkilö, jonka tehtävänä on neuvoo ja avustaa asiakkaita/potilaita saamaan tarvittavat tiedot tapahtumasta sekä Med Groupin toiminnasta ja vastuuhenkilöistä sekä tarvittaessa auttaa antamaan palautetta tai tekemään muistutus tai kantelu. Potilasyhteyshenkilö myös neuvoo tarvittaessa oikean hyvinvointialueen (tai Helsingin kaupungin) potilas- tai sosiaaliasiavastaavan palveluiden piiriin hakeutumisessa. Med Group Oy:n ja kaikkien tähän konserniin liittyvien yhtiöiden potilasyhteyshenkilö on: Camilla Eskelinen, camilla.eskelinen@onnion.fi, puh. 044 4811 899.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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?

Pirkanmaan hyvinvointialue määrittelee ostopalveluasiakkailleen omassa organisaatiossa omatyöntekijän, joka ilmoitetaan palveluntuottajalle asiakkuuden alkaessa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään kuntouttavalla työotteella ja asiakasta osallistamalla jokaisella asiakaskäynnillä, niin paljon kuin hänen toimintakykynsä mahdollistavat. Asiakkaan osallistaminen omaan hoitoon on keskeinen osa asiakaslähtöistä hoitamista. Edistämme osallistamisella asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hoitoon sitoutumista. Asiakas osallistuu: oman hoitoon hoito- ja palvelussuunnitelman laatimiseen asiakaspalavereissa, hoitotilanteissa ja palautteen antamisen kautta. Liikuntaa ja ulkoilua pyritään tukemaan, mikäli palvelun tilaaja tilaa asiakkaalle palvelun. Kannustamme asiakasta ja omaisia sosiaaliseen kanssakäymiseen ja tapahtumiin sekä ulkoilun mahdollistamiseen. Asiakas voi myös ostaa itse ulkoiluapua kotihoidoltamme.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan jokaisella kotihoidon käynnillä. Asiakkaiden jokaisesta käynnistä kirjataan asiakastietojärjestelmään ja mahdollisuuksien mukaan asiakas osallistuu kirjaamiseen. Asiakkaan omatoimisuutta arvioidaan jatkuvasti. RAI-arviointien kautta asiakkaan kautta asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran puolessa vuodessa ja tilanteessa, jossa asiakkaan toimintakyky tai palveluntarve muuttuu.

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?

Asiakkaat ja/tai omaiset huolehtivat joko itse ravitsemuksen ja ruokahuollon, tai sitten heillä on ateriapalvelu ja/tai kauppapalvelu. Käynneillä varmistetaan asiakkaan

ravitsemus ja seuranta ja tarvittaessa autetaan ruokailussa. Asiakasta ohjataan terveellisiin ja monipuolisiin ruokailutottumuksiin. Ikäihmisillä ravitsemussuositusten mukaisesti. Mahdolliset ruokavaliot huomioidaan aina ateriatilauksissa ja kauppatilauksissa. Vammais- palvelun asiakkailta huolehditaan, autetaan ja tuetaan mahdollisimman itsenäiseen ruokailuun sairauden tai vamman rajoitteita huomioiden.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleihkerkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon. Asiakkaat ruokailevat oman päivärytminsä mukaan ja saavat tarvittaessa apua ja ohjausta työntekijöiltä. Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Työntekijät huolehtivat yhdessä asiakkaan kanssa turvallisesta ravitsemuksesta.

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

Ravinnon, nesteensaannin ja ravitsemuksen tasoa seurataan asiakaskäynneillä.

Riittävän ravitsemuksen ja nesteensaannin seuranta asiakkaan toiveitten mukaan onnistuu painon seurannalla, nestelistalla ja esimerkiksi ruokapäiväkirjalla. Työntekijöillä on vastuu seurata ja arvioida asiakkaan hyvinvointia ja tiedottaa mahdollisista havainnoista asiakkaalle ja tarvittaessa muille tahoille asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

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

Hygieniäkäytännöt

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

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

Hygienia käytännöt ovat osa henkilöstön yleisperehdytystä mm työvaatetus, korujen käyttö, suojavarusteet ja erityistilanteet. Noudatamme lisäksi hyvinvointialueiden hygieniahoitajan ohjeistuksia. Kaikille työntekijöille perehdytetään hyvän käsihygienian perusteet. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Työntekijöille on käytössä suojakäsineet, kengänsuojat sekä käsihuhde. Tarvittaessa käytetään suu- nenäsuojaa tai eristyssuojia. Yksikössä on laadittu ohjeistukset hygieniakäytäntöihin.

Ohjeet on sisällytetty perehdytykseen. Asiakkaan hygieniasta huolehditaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Huolehditaan myös asiakkaan inkontinenssisuojien tilaaminen.

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

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

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot Yksikön vastaava sairaanhoitaja: Juulia Järvinen juulia.jarvinen@onnion.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilö: Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta minna.vuorihuhta@pirha.fi p. 044 4728 042

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

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa hyvän pohjan hygieniakäytänteiden toteuttamiselle. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektioista huolehtimisen, että suojaisten oikeaoppisen käytön. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioautien 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, hammashoittoon ja lisäksi voivat toimia saattajana käynneillä.

Asiakkaiden suun hoito huomioidaan asiakaskäynnillä, niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät suun hoitoa kykene itse huolehtimaan.

Niin asiakkaille kuin työntekijöille on olemassa ohjeet lääkäripalvelujen saamiseen arkena ja päivystysaikana. Työntekijöillä on velvollisuus ohjata asiakkaita terveysterveyspalveluiden pariin etenkin äkillisissä sairaustapauksissa. Ambulanssin tilaaminen ja kuolemantapausten ilmoittaminen kuuluu jokaisen velvollisuuksiin, näistä myös olemassa ohjeistus.

Ohjeistuksia päivitetään säännöllisesti tai aina niiden muuttuessa ja asiat käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa tiimipalaverissa Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvät havainnot kirjataan jokaiselta käynniltä asiakastietojärjestelmään ja informoidaan tiimin kesken. Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön tiimiesihenkilöt ja vastaava sairaanhoitaja. Yksikön sairaanhoitaja käy asiakkaisen luona säännöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritetyllä tavalla. Konsultaatiovastuu kuuluu näille henkilöille tarvittaessa. Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien vammaispalvelun asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa hyvinvointialueen terveystakeskuksen lääkäri tai muu asiakkaan itse järjestämä lääkäripalvelu

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja suunnitelman mukaisesta toteutumisesta vastaa tiimiesihenkilö, joka on myös yksikön sairaanhoitaja. Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa kotihoidon lääkäri. Lääkehoidon kokonaisuudesta yksikössä vastaa Med Group Oy:n vastuulääkäri Riika Merivirta, sekä yksikön tiimiesihenkilö.

Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaisasiakkaiden terveyttä edistetään palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan ja seurataan asiakaskäynneillä säännöllisesti ja mahdollisista muutoksista annetaan tieto yksikön sairaanhoitajalle, joka tekee asiakkaan luokse asiakaskäynnin. Pitkäaikaissairaiden palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään puolivuositain,

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pirhan hyvinvointialueen lääkäri vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat lääkärin ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta ja tekevät yhteistyötä Pirhan kanssa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan yksikön sairaanhoitajien toimesta. Sairaanhoitaja perehdyttää uudelle työntekijälle lääkehoitosuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman päivytyksen jälkeen suunnitelma käydään keskustellen tiimipalaverissa. Lääkehoitosuunnitelman päivitys on kerran vuodessa tai muuten asioiden tai vastuuhenkilön muutoksen yhteydessä. Vastuu lääkehoitosuunnitelman päivytyksestä on tiimiesihenkilöllä ja vastaavalla sairaanhoitajalla.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Pirhan hyvinvointialueen kotihoidon lääkäri. Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa Med Groupin vastuulääkäri Riika Merivirta, sekä yksikön vastaava sairaanhoitaja ja tiimiesihenkilö.

Rajattu lääkevarasto

Kotihoidon yksiköissä ei ole lääkevarastoa. Asiakkailla on pääsääntöisesti annosjakelussa lääkkeet ja muut mahdolliset lääkkeet jotka säilytetään asiakkaan kotona.

Monialainen yhteistyö

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

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

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

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

Asiakastietojärjestelmät: DomaCare- järjestelmää käytetään potilas- ja asiakastietojärjestelmänä ja tiedonkulun hallinnassa. Järjestelmä sisältää tietoja asiakkaan hoidosta, palveluista, lääkityksestä ja muista hoitoon liittyvistä seikoista. Tilaaja-asiakkaiden ja palvelunantajien välillä käytetään suojattua sähköpostia

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

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

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Tilojen terveellisyteen liittyvät riskit arvioidaan työsuojelun riskikartoitusten yhteydessä, joka tehdään toimintayksikössä vuosittain. Jos tilojen terveellisyydessä muuna ajankohtana havaitaan riskejä tai ongelmia niihin puututaan välittömästi ja lähdetään viemään asiaa eteenpäin tiimiesihenkilön ja palvelupäällikön toimesta sekä laaditaan korjaavat toimenpiteet. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset 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, tiimiesihenkilö ja työsuojeluvaltuutettu sekä henkilöstön edustajia. Riskien arviointi ja suunnitelma

toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa keskustellen tai haastatellen. Riskien arvioinnin pohjalta valikoituvat työsuojelun kehittämiskohteet ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti kotihoidossa laatu- ja resurssipäällikön, palvelupäällikön sekä työsuojeluvastuutetun toimesta. Riskien ja vaarojen arviointi ja toimenpidesuunnitelma tehdään ja päivitetään vuosittain Falcony-järjestelmässä.

Yksikön tiloissa ei ole potilas/asiakastyötä.

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

Aluehallintovirasto tekee säännöllisesti toimenpideohjelmansa mukaisesti työsuojelutar-
kastuksia yksikköön.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakkaaksi tulon yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt ja asiakasturvallisuuteen liittyvät ohjeet palvelun tilaajan kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaisille tehdään ilmoitus pelastuslain mukaisesti, jos asiakkaan kodissa huomataan konkreettinen palavaara tai muu onnettomuusriski. Ilmoituksen tekemiseen on työntekijöille ohje Onni kotihoidon intrassa ja asia on työntekijän perehdytyksessä.

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

Henkilöstö

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

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

Yksikössä työskentelee 25 vakituista hoitajaa. 21 vakituista lähihoitajaa, joista kaksi hoitaa työsuunnittelijan tehtävää osittain. 1 sairaanhoitaja, 2 tiimiesihenkilöä sekä vastaava sairaanhoitaja. Sijaisia yksikössä on 25 lähihoitajaa, joista kaksi on sairaanhoitajaopiskelijoita ja yksi sairaanhoitaja

Varmistamme henkilöstövoimavarojen riittävyyden seuraavin keinoin:

1. Seurataan säännöllisesti sitä, kuinka monta työntekijää on suhteessa asiakkaiden määrään ja tarpeisiin työvuorosuunnittelussa sekä asiakastyösuunnittelussa.

2. **Palvelutarpeiden arviointi:** Asiakkaiden palvelutarpeet arvioidaan säännöllisesti, että voidaan tunnistaa muutokset ja vastata niihin työvuoro suunnittelussa ja työnsuunnittelussa.

3. **Työvuorosuunnittelu:** Laaditaan joustava ja tehokas työvuorosuunnittelu, joka ottaa huomioon asiakkaiden palvelutarpeiden vaihtelut ja mahdollistaa henkilöstön riittävyyden kaikissa tilanteissa.

4. **Rekrytoidaan sijaisia yksikköön:** joka mahdollistaa nopean reagoinnin äkillisiin henkilöstövajeisiin.

5. **Työhyvinvoinnin seuranta:** Seurataan ja tuetaan työntekijöiden hyvinvointia, varmistetaan näin henkilöstön riittävyys.

6. **Ennakointi ja suunnittelu:** Ennakoidaan tulevia tarpeita, palvelutarpeiden kasvua, ja suunnitellaan henkilöstö

7. **Yhteistyö oppilaitosten kanssa:** Tehdään yhteistyötä oppilaitosten kanssa opiskelijoiden rekrytoimisessa (huomioidaan aina opintopisteet).

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

Jotta lähiesihenkilöllä jää työhönsä riittävästi aikaa, hänen tehtäviään organisoidaan:

1. **Määritellään selkeästi lähiesihenkilöiden vastualueet ja tehtävät.** Tämä auttaa välttämään päällekkäisyyksiä ja turhaa työn kuormittavuutta.

2. **Priorisointi:** Autetaan lähiesihenkilöitä priorisoimaan tehtäviä ja keskittymään niihin, jotka ovat tärkeimpiä tiimin ja organisaation tavoitteiden kannalta.

3. **Delegointi:** Kannustetaan lähiesihenkilöitä delemoimaan tehtäviä alaisilleen, mikäli mahdollista. Tämä ei ainoastaan vähennä heidän työkuormaansa, vaan myös kehittää alaisten taitoja ja vastuunottoa.

4. **Resurssien riittävyys:** Varmistetaan, että lähiesihenkilöillä on käytössään tarvittavat resurssit, kuten henkilöstö ja välineet, jotta he voivat hoitaa tehtävänsä tehokkaasti.

5. **Koulutus ja tuki:** Tarjotaan lähiesihenkilöille koulutusta ja tukea tehtävien hallinnassa, ajanhallinnassa ja johtamistaidoissa.

6. **Työn kuormituksen seuranta:** Seurataan säännöllisesti lähiesihenkilöiden työn kuormitusta ja tehdään tarvittaessa muutoksia työn organisointiin.

7. **Tehokkaat työprosessit:** Kehitetään ja ylläpidetään tehokkaita työprosesseja, jotka vähentävät tarpeetonta byrokratiaa ja tehostavat päätöksentekoa.

8. **Teknologian hyödyntäminen:** Hyödynnetään teknologiaa, kuten sähköisiä työkaluja ja järjestelmiä, jotka helpottavat hallinnollisia tehtäviä ja tiedonhallintaa.

9. **Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen:** Kerätään palautetta lähiesihenkilöiltä heidän työkuormastaan ja tehtävien organisoinnista, ja käytetään tätä tietoa toiminnan kehittämiseen.

10. Johtamisrakenteiden tarkastelu: Tarkastellaan säännöllisesti johtamisrakenteita ja tehtävänjakoa, jotta voidaan varmistaa, että lähiesihenkilöiden työkuorma pysyy hallinnassa.

11. Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen: Edistetään työyhteisön hyvinvointia ja yhteistyötä, mikä voi vähentää lähiesihenkilöiden työkuormaa ja parantaa työn tehokkuutta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kotihoidossa varmistetaan asiakkaiden palvelu- ja hoito palkkaamalla ja ylläpitämällä riittävää sijaishenkilöstöä. Kotihoidossa sijaisten käyttö suunnitellaan vuosikellon mukaisesti hyvissä ajoin varautuen loma-aikoihin ja muihin juhlapyhiin sekä äkillisiin ja ennalta arvaamattomiin työntekijöiden poissaoloihin.

Sijaisten määrästä ja ammattipätevyksien tarkistamisesta sekä osaamisen varmistamisesta perehdytyksen mukaisesti vastaa tiimieshenkilö.

Sijaisten käytöstä ja työsuhteista tiimieshenkilö keskustelee palvelupäällikön kanssa ja tekee suunnitelman vuosittain. Sijaisten käyttöä yksikössä seurataan viikoittain ja kuukausittain sekä ennakoidaan tulevaa.

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

Palvelupäällikkö ja tiimieshenkilö sopivat etukäteisesti kuinka paljon aikaa tehtävien organisointi vaatii aikaa päivittäin, viikoittain ja kuukausittain. Tiimieshenkilö kalenteroi omat organisoitavat työtehtävät outlookin kalenteriin ja raportoi palvelupäällikölle. Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon tehtävien organisointiin kuluva aika. Muun ajan tiimieshenkilö on pääsääntöisesti asiakastyössä, joka on osa laadun omavalvontaa.

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 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön kielitaito on hänen tehtäviensä edellyttämällä riittävällä tasolla. Onnin rekrytoiva esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä Valviraan ja tarkistaa, onko kielitaito tarkistettu laissa edellytetyllä tavalla.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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

Tiimiesihenkilö haastattelee uusia työntekijöitä ennen työsuhteen aloittamista. Haastattelunaikana tarkistetaan työnhakijan todistukset sekä työntekijän tutkinnon tiedot rekisteröinnistä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviraan. 1.1. 2024 voimaan tulleen valvontalainlain mukaan jokaisen uuden työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen esittämispäivä dokumentoidaan henkilöstöhallinnon järjestelmään.

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. 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. Työnhakijalta voidaan pyytää suosittelijoita. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan tarvittaessa ja aina rikosrekisteriote. Työntekijä on velvollinen näyttämään tiimiesihenkilölle rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Tarkistetaan mahdollisen ulkomaalaisen työnhakijan työnteko-oikeus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 toi mukanaan 28 §:n mukaisen rikosrekisteriotteiden tarkastuksen 1.1.2024 lähtien. Työnantajalla on oikeus ja velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. 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.

Kotihoidossa on jokaisessa yksikössä työntekijöille oma kirjallinen perehdytyskortti ja materiaali ja lisäksi on käytössä myös ONNI akatemia -verkkoperehdytysalusta. ONNI akatemia on paikka, josta löytyy kootusti ONNIn perehdytysmateriaalit.

ONNIn perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilö perehdyttää uudet työntekijät työsuhteen alkaessa.

Perehdytyksessä uusi työntekijä perehtyy myös omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin. Esihenkilön vastuulla on varmistaa perehdytyksen riittävyys. Perehdytyksessä keskitytään

asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa henkilöstön täydennyskoulutustautuminen. Erityisen tärkeä osa kotihoidossa täydennyskoulutuksen osa-alueena on työntekijöiden lääkehoito-osaamisen varmistaminen, potilasasiakirjakäytäntöihin, tarvikkeisiin ja laitteiden käyttöön liittyvät kouluttamiset sekä tietosuoja.

Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti ja aina tarpeen mukaan. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosibudjetoinnin yhteydessä ja toiveet täydennyskoulutuksesta tulevat esille myös kehityskeskusteluissa.

Yksikön säännölliset ja vähintään kerran kuukaudessa pidettävät tiimipalaverit ovat osa koulutuksellista osiota, joita toteutetaan ja dokumentoidaan osio kerrallaan.

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?

Palvelunsaajan luona olevat turvapalvelut tuotetaan tilaaja-asiakkaan kautta. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa toimittaja. Toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Onnilla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Pirkanmaan hyvinvointia-alue. Onnilla ei ole omia turva- ja kutsulaitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälineiden kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemista apuvälinetarpeista ja esihenkilö tai sairaanhoitaja on yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä. Pienapuvälineitä hoitajat voivat hakea apuvälinelainaamosta palvelunsaajalle lainakäyttöön suoraan apuvälinelainaamon aukioloaikoja noudattaen. Omista laitteista pidetään yksikössä erillistä laiterekisteriä, jonne kirjataan laitteiden tiedot sekä huollot, esim. RR-mittarit.

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

Työntekijät perehdytetään yksikössä oleviin terveydenhuollon laitteisiin ja perehdytys merkitään laitepassiin. Laitepassi säilytetään työntekijän työsuhdedokumenteissa sähköisessä järjestelmässä.

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 laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskukselle Fimealle. Vastuu tämän ilmoituksen tekemisestä on terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavalla henkilöllä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tiimiesihenkilö Suvi Vieltojärvi suvi.vieltojarvi@onnion.fi

Vastaava sairaanhoitaja Juulia Järvinen juulia.jarvinen@onnion.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Lisäksi työntekijät suorittavat organisaation tietosuojakoulutuksen (GDPR) Asiakastietojärjestelmä DomaCareen asiakaskäynnit kirjataan välittömästi käynnin yhteydessä asiakasta osallistamalla, tai jos tilanne vaatii, käynnin päätyttyä. Kirjaaminen noudattaa rakenteellista kirjaamista. Tiimiesihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittelyt toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Uusi työntekijä perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan tietosuojakoulutuksella sekä ONNI akatemian tietoturvakoulutuksella. Henkilöstö käy koulutukset kolmen (3) vuoden välein. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovi- taan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja on asianmukaista, kuvaavaa ja laadukasta rakenteellisen kirjauksen mukaisesti toteutettua.

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

Tiimiesihenkilön vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan, ja tietosuoja koulutus on suoritettu. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö toteutuu. Yksikössä ei säilytetä näkyvillä asiakas- eikä henkilötietoja. Asiakastiedot ovat sähköisessä järjestelmässä jonne työntekijöillä on rajatut käyttöoikeudet ja oikeuksin hallinta on tiimiesihenkilöllä. Henkilöstön tiedot ovat sähköisessä Mepco-järjestelmässä, jonne on rajatut käyttöoikeudet.

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 työsopimuksen osana vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva on Onni akatemiassa

oman kurssinaan nimellä Jokaisen Onnilaisen tietoturvakoulutus. Kurssin on velvollinen jokainen suorittamaan,

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. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

1. Henkilöstön jatkuva perehdytys asiakastarpeiden mukaan.
2. Perehdytys suunnitelman jatkuva päivitys asiakastarpeiden mukaisesti.
3. Osaamisen seuranta: Seurataan henkilöstön osaamista ja pätevyyttä säännöllisesti ja tunnustetaan koulutustarpeet, jotka liittyvät asiakastarpeiden muutoksiin.
4. Jatkuva oppiminen: Kannustetaan henkilöstöä jatkuvaan oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Tämä sisältää esimerkiksi uusia tarvittavia verkkokursseja Onniakatemiassa.

Omavalvonnan jatkuva kehittäminen palautteiden mukaisesti:

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

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.

Vuonna 2024 erityistä huomiota kiinnitetään ergonomiseen työskentelyyn ja apuväline-osaamiseen. Tähän liittyen on yhteistyössä SeAMK:n fysioterapiaopiskelijoiden kanssa toteutettu projekti, jonka yhteydessä järjestettiin henkilökunnan koulutuspäivä. Projektin materiaali julkaistaan koulutuksena ONNIn sähköisessä koulutusympäristössä, jolloin se on myöhemminkin hyödynnettävissä.

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 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

Tampereella 30.7.2024

Allekirjoitus



Elina Soini, palvelupäällikkö