



OMEGAYKSI

PALVELUA SUURELLA SYDÄMELLÄ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .	Error! Bookmark not defined.
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	Error! Bookmark not defined.
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	Error! Bookmark not defined.
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Omegayksi Oy

Y-tunnus 3101703-2

Hyvinvointialue Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Omegayksi Oy

Katuosoite Sinikalliontie 3 B

Postinumero 02630

Postitoimipaikka Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

- Kotihoito: Ikääntyneet, Vammaiset, Lapsiperheet ja sairauden vuoksi apua tarvitsevat
- Henkilökohtainen avustajapalvelu: ikääntyneet ja vammaiset
- Lastenhoitopalvelu: erityislapset kuten kehitysvammaiset tai sairauden takia hoitoa tarvitsevat lapset ja tavallista lastenhoitoa tarvitsevat asiakkaat
- Omaishoidon palvelut: ikääntyneet, vammaiset ja sairauden takia omaishoitoa tarvitsevat asiakkaat
- Siivouspalvelut: kaikki siivousta tarvitsevat asiakkaat

Esihenkilö Cynthia Chinatou

Puhelin 044 244 2642

Sähköposti cynthia.chinatou@omegayksi.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty **Yksityisten terveys- ja sosiaalipalvelujen tuottamiseen: kotihoito, henkilökohtainen avustajapalvelu, omaishoidon tukipalvelu, avustavat palvelut sekä lastenhoito**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta

18.5.2020

Palveluala, joka on rekisteröity

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omegayksi Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Omegayksi Oy:n internetsivuilla <https://www.omegayksi.fi/omavalvontasuunnitelma/>

Palvelun tuottamisen valvonnasta vastaavat: Palvelujohtaja Cynthia Chinatou, palveluvastaava Caroline Githae-Jansson, Lisa Nurmilaukas ja Omegayhden hoito-henkilökunnan edustajat. Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja he saa-vat ehdottaa siihen täydennystä tai muutoksia.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelujohtaja - Cynthia Chinatou; 0442442642

Vastaava- sairaanhoitaja - Kevin Katayi; 041 310 6875

Vastuuhenkilö - Cynthia Chinatou; 0442442642

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat Omegayhden palvelujohtaja, vastuuhenkilöt sekä mukaan pyydyt työntekijöiden edustajat esimerkiksi lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Omegayksi Oy:n yrityksen kotisivuilla ja toimistojen perehdytyskansioissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu sosiaalihuollon palvelua ohjaaviin lakeihin. Kyseisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Omegayksi Oy tuottaa kotihoidon palveluita (kotisairaanhoido ja kotipalvelu), lastenhoiton palveluita, omaishoidon tuen palveluita, avustavia palveluita sekä henkilökohtaisen avustamisen palveluita, siivouspalveluita sekä henkilöstövuokrausta. Näitä palveluita tuotetaan tällä hetkellä Helsingin, Vantaa-Keravan, Länsi-Uudenmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla. Tulevaisuudessa palveluita on tarkoitus tuottaa myös valtakunnallisesti.

Omegayksi Oy auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, toimintarajoitteisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita sekä tukee asiakkaiden omaishoitajia. Omegayksi Oy tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoidoa, perushoitoa ja palveluohjausta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa kuten hyvinvointialueen palveluohjaajan, asiakkaan omalääkärin tai muun asiakkaan hoidosta vastuussa olevan sosiaali- tai terveystyöntekijän kanssa.

Toiminta-ajatuksemme perusteena on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme jokaista asiakasta kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan. Toisin sanoen, hoidamme jokaista asiakasta, sillä tavoin, mikä kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukee hänen toimintakykyään. Tavoitteena on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan.

Toimintamme perusarvoina ovat rehellisyys, luotettavuus ja toisten hoitaminen kuten itseämme haluaisimme hoidettavan, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, ystävällisyys ja kuntouttava työasenne asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Hyödynnämme pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja eettisiä ja toimiviksi havaittuja käytäntöjä.

Tuotamme asiakkaalle palvelua joko palvelusopimuksen tai asiakkaan tekemään tilauksen perusteella. Palvelusopimus allekirjoitetaan palveluseteli ja yksityisasiakkaiden kanssa, joille tuotetaan kotihoitoa, lastenhoitoa, ja omaishoidon tukea. Toiminnallemme on tärkeää myös asiakkaan selkeä informoiminen palvelun kustannuksista ja Omegayksi Oy:n toimintavoista sekä lakeihin perustuvasta hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisesti hänen läheisensä kuulemisen perusteella. Kartoituksen jälkeen asiakkaalle suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan kotona asumisen. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön toiminnassa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan lähtökohtana on palveluntuottamiseen liittyvien riskitilanteiden tunnistaminen, joista voisi koitua vaaratilanne, joko työmatkalla, toimistolla, asiakkaiden välillä matkoilla, asiakkaiden luona tai muussa paikassa, joissa työtehtävien vuoksi ollaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työntekoon liittyy aina erilaisia riskejä, joiden todennäköisyys työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riski- ja vaaratekijät tunnistetaan määräajoin työturvallisuuslain mukaan. Työpaikalla tunnistettavista vaaroista arvioidaan niiden merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle sekä tehtävän työn laatuun.

Riskikartoituksen perusteella riskeistä mahdollisesti muodostuvia vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään päivittäisessä työssä niin paljon kuin mahdollista. Omegayksi Oy tekee vuosittain riskien kartoittamisen, johon osallistuu työntekijöitä sekä esihenkilöitä. Riskien kartoituksen perusteella tehdään toimenpidelistä, jonka perusteella toteutetaan korjaavat muutokset vuoden aikana huomioiden muutosten tärkeysjärjestyksen, jolloin akuuteimmat muutokset toteutetaan ensin.

Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään työyksikössä valtakunnallisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Riskienhallinta pohjaa myös henkilöstöltä arjessa saatavaan palautteeseen ja sen pohjalta tehtäviin muutoksiin riskien minimoimiseksi.

Riskien tunnistaminen

Omegayksi Oy:n henkilöstö on ilmoitusvelvollinen huomattessaan uhan epäkohtaan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa. Kyseisestä ilmoitusvelvollisuudesta on tehty erillinen ohje, joka käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytyksen aikana. Ohjeessa on

selkeä maininta, että ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa negatiivisia toimia. Jokaisesta työntekijästä kehoitetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohdan uhkia esille avoimesti ja jokainen mahdollisen epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti, jos se on Omegayksi Oy:n käsissä käydä kyseinen epäkohta tai sen uhka lävitse ja tehdä muutoksia yrityksen toimintaan ja tehdään tarvittavat korjauksen omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohdan uhka tai epäkohta on seurausta muun toimijan kuin Omegayksi Oy:n toiminnasta, ilmoitetaan asiasta viranomaiselle, joka tekee ilmoituksen perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Henkilökuntaan kuuluvat jäsenet voivat tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai palveluvastaavalle tai yhteisessä kokouksessa joka toinen viikko tai kirjallisesti laatupoikkeama tai sen uhka lomakkeella.

Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen. Asiakastyytyväisyyttä ja hoidon laatua seurataan kuukausittain asiakaskohtaisilla kyselyillä, johon Omegayksi Oy on kehittänyt sovelluksen. Kyselyn täyttävät niin asiakkaat kuin heidän omaisensa kuukausittain. Lisäksi pyydämme jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

Jokainen haittatapahtuva sekä epäkohta tai sen uhka käydään läpi yhdessä työntekijöiden ja kyseisen kanssa heti tapahtuman tai uhan mahdollisuuden havaitsemisen jälkeen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtuma tai läheltä-piti- tilanne kirjataan haittatapahtuma-lomakkeelle saman päivän aikana, kun tilanne on sattunut. Haittatapahtumista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksikössä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään ja raportoidaan säännöllisin väliajoin. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen tapauskohtaisten toimenpiteiden avulla.

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilöllä on vastuu korjaavaan toimenpiteen täytäntöön panossa työntekijöiden tuella. Korjaava toimenpide on tapauskohtainen, ja se toteutetaan huolellisesti, jotta epäkohta tai sen uhka ei toistu uudelleen.

Sovituista muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti ja suullisesti henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoito ja palvelusuunnitelman päivitetään yhteisissä kokouksissa asiakkaan, hänen omaisensa, Omegayhden vastaavan sairaanhoitajan ja/tai hyvinvointialueen palveluohjaajan kanssa. Vastaava sairaanhoitaja keskustelelee asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltaisesta voinnistaan ja arvioi hänen toimintakykyään, minkä perusteella säännöllisin väliajoin arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan palvelussa/hoidossa tarkoilla päivittäissuunnitelmilla, joiden perusteella hoitajat hoitavat asiakasta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Tämän lisäksi erittäin tärkeässä roolissa hoidon toteutumisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ovat hoitajien päivittäiskirjaukset ja suulliset raportit asiakkaan voinnista vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja käy arvioimassa asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista säännöllisillä käynneillä asiakaskäynneillä.

Jos kotihoidon asiakas on osto- tai palveluseteliasiakas, käydään hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarvittavat muutokset ja päivitykset läpi yhdessä hyvinvointialueen kotihoidon edustajan kanssa ennen niiden toteuttamista. Jos asiakas on yksityisasiakas, muutokset hoitoon toteutetaan yhteisen sopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen perusteella.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään seuraavia mittareita MNA (ravitsemuseula), MMSE (muistitesti) ja GDS-15 (depressioseula iäkkäille), Braden riskiluokitusmittari (painehaavariskin arviointi) sekä RAI mittaria.

RAI arvioinnit tulevat kaupungin palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Omegayhden hoitajat seuraa asiakkaiden päivittäisiä toimintoja ja ottaa huomioon muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voinnissa. Muutokset päivitetään

raporttiin kirjallisesti mahdollisimman pian ja tarpeen mukaan päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma. Muutoksista hoidon tarpeessa keskustellaan asiakkaan ja hänen lähiomaisiensa kanssa sekä palvelua ostavan hyvinvointialueen kotihoitoyksikön vastaavan hoitajan kanssa, jos asiakas on ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Henkilökunta käyttää toimintajärjestelmää, jossa on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Toimintajärjestelmän ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen hoitohenkilön kanssa perehdytyksessä ja uudet muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmissa käydään läpi suullisesti henkilökunnan kanssa ja suunnitelma löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Omegayksi Oy:n tärkeimpänä tavoitteena on, että asiakas voi toimia mahdollisimman itsenäisesti ja tämän takia tuemme asiakkaan päätöksiä ja toiveita. Esimerkkejä näistä asioista ovat muun muassa hoidon ajankohdat, hoitojärjestys ja hoitotoimenpiteiden suorittaminen. Näistä asioita keskustelemme asiakkaan kanssa aina ensimmäisissä tapaamisissa ja hoidon yhteydessä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan eikä häntä rajoiteta omassa kodissaan. Esimerkiksi pyörätuolissa istuessaan asiakkaalle ei kiinnitetä turvavyötä, ellei asiakas sitä itse pyydä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suurin osa terveys- ja sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Omegayhdessä kiinnitetään jatkuvasti huomiota mahdolliseen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas tekee valituksen, Omegayhden palveluvastaava selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja

palveluvastaava katsovat yhdessä tarpeelliseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kotihoidon palveluvastaavaan. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen. Omegayhden palveluvastaava voi ohjeistaa asiakasta tai omaista ilmoituksen tekemisessä.

Lisäksi Omegayhden palvelujohtaja ja palveluvastaava tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Omegayhdessä on myös tapana, että palveluvastaava tai palvelujohtaja tekevät laatukierroksia, joissa seurataan hoitajan työskentelyä ja sitä, miten hoitaja kohtaa asiakkaan.

Selvitämme tapahtuman kulun kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja tutkimalla kirjaukset tapahtumasta. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen luonteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan sekä omaisten hyväksyessä ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomaistaholle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joihin osallistuvat Omegayhden palveluvastaava, asiakas itse ja heidän lähiomaisia. Lisäksi keräämme asiakaspalautteita kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita. Palautekyselyt laitetaan kerran vuodessa palvelutarpeen arvioinnin ohjaajille, oman toiminnan kehittämistä varten.

Yrityksellä on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä. Omegayksi Oy:n laatu- ja palvelupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen, sisäistä auditointia tehdään 3 kk välein. Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuositteittain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on yleensä paperinen kyselylomake, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, lähetetään hänen

lähiomaiselle linkki sähköiseen palautekyselyyn. Lisäksi otamme vastaan jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan. Kaikki palaute kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan.

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

Palautteita käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palavereissa, joiden perusteella jatkotoimenpiteistä sovitaan.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. 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

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja, puh. 0442442642

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamiehen työnkuvaan kuuluu: neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa tiedottaminen asiakkaan oikeuksista toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi neuvonta ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä.

Potilas- ja sosiaalimiehen neuvontapuhelin Helsingissä on +358 9 310 43355 ja neuvontapuhelin on avoinna ma-pe klo 9-11.

Helsingin sosiaalipäivystys puhelinnumero on 020 696 006 ja se on avoinna ympärivuorokauden.

Helsingin kriisipäivystys puhelinnumero 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Omegayhden omana potilasasiamiehenä toimii Emmanuel Osana-Isaac puh 045 853 5719.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 ma-pe 9-12 avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

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

Valitukset ja valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Valitukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Valitukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk kuluessa.

Omatyöntekijä

Asiakkaille nimetään omahoitajatiimistä vastuu henkilöt, jotka osallistuvat asiakkaan asioiden hoitamiseen ja hoitoisuuden seurantaan. Vastuusairaanhoitaja seuraa asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat toteutumista ja ottaa vastaa asiakkailta sekä henkilökunnalta tulevia viestejä ja ohjaa sen mukaisesti muutoksia.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Pyrimme edistämään ja tukemaan asiakkaiden normaalia elämää kotona. Tähän kuuluu esimerkiksi erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on löytää erilaisia auttamismenetelmiä, sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäisyyttä.

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

Suosittellemme eri aktiviteetteja ja päiväkerhoja asiakkaan tarpeen mukaan sekä hoito- ja palvelusuunnitelma mukaisesti.

Tavoitteiden toteutumista seurataan toimintajärjestelmien avulla ja asiakaskohtaisissa arviointikeskusteluissa.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Selvitämme asiakkaan ruoka-aineallergiat, erityisruokavaliot sekä muut ruokailuun ja ravitsemukseen liittyvät tekijät ja mahdolliset rajoitukset. Näiden tietojen pohjalta suunnitellaan asiakkaan yksilöllinen ruokavalio ja suunnitelma ruokailun toteuttamiseksi.

Kotihoidossa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee siitä tarvittaessa MNA-arvion. Riittävää nesteytystä voidaan seurata asiakkaan voinnin perusteella ja tarvittaessa nestelistalla, johon kirjataan päivittäin nautittujen nesteiden määrät. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, ja potilastietojärjestelmä Nursebuddy laskee asiakkaiden painoindeksit punnitusten perusteella. Riittävän ravitsemuksen turvaamiseksi Omegayksi voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa ja tarjoamisessa asiakkaalle.

Hygieniaikäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniaikäytännöt. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät perehdytysohjeesta. Hygieniaavastaava ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Pandemiatilanteissa (esimerkiksi COVID-19) saamme tarkat ohjeistukset Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta ja THL:sta. Noudatamme kaikkia näitä ohjeita huolellisesti ja pyrimme omalla toiminnallamme aina välttämään ja estämään tartuntojen leviämistä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Kevin Katayi; Puhelin - 041 310 6875

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hygieniavastaava ohjeistaa Omegayhden henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan tilanteen mukaan Omegayksi konsultoi joko kotihoidon lääkäriä tai lähettää asiakkaan ambulanssilla tai omaisen saattama kiireelliseen sairaanhoitoon riippuen asiakkaan sairastumisen vakavuudesta. Tapauksessa, jossa asiakkaalla ei ole omaisia ja asiakas tarvitsee saattajapalvelua Omegayksi tuottaa kyseisen palvelun asiakkaalle yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Omegayhdellä on myös toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Kiireettömissä tilanteissa Omegayksi tekee yhteistyötä kotihoitolääkärin ja omaisten kanssa. Mikäli asiakas ei kuulu kuntaan, silloin yhteistyötä tehdään joko asiakkaan oman terveysasemalääkärin kanssa tai yksityisen lääkärin kanssa, jotka asiakas tai omaiset ovat ilmoittaneet palvelun aloittamisen aikana.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi: Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa lisäohjeistuksen kiireellisissä hätätilanteissa. Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin, mikäli tilanne sen mahdollistaa kotihoidon lääkäriltä, viikonloppuisin ja iltaisin suoraan 112. Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota: ympärivuorokautisen terveysneuvonnan puhelinnumerosta, joka on 0910023.

Myrkytystietokeskuksen ympärivuorokautinen puhelinnumero on 0800 471 977.

Kiireettömissä tilanteissa Omegayksi tekee yhteistyötä kotihoitolääkärin ja omaisten kanssa. Mikäli asiakas ei kuulu kotihoidon lääkäripalveluiden piiriin, silloin yhteistyötä

tehdään joko asiakkaan oman terveysasemälääkärin kanssa tai yksityisen lääkärin kanssa, jotka asiakas tai omaiset ovat ilmoittaneet palvelun aloittamisen aikana.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi: Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa lisäohjeistuksen kiireellisissä hätätilanteissa. Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin, mikäli tilanne sen mahdollistaa kotihoidon lääkäriä, mutta viikonloppuisin ja iltaisin suoraan 112.

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan tehdään hänelle niin kutsuttu hoitajan lähete asiakastietojärjestelmä Domacareen. Hoitajan lähetteen lisäksi annetaan ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan uusin lääkelista, mikä löytyy aina asiakkaan kotona oleva kansioista. Äkillisestä kuolemantapauksesta virka-aikana vuorovastaava ilmoittaa kunnan kotihoidon lääkärille, joka tulee toteamaan asiakkaan kuolleeksi sekä ilmoittaa omaisille. Muina aikoina hätäkeskuksen kautta saadaan lääkäri, joka tulee paikalle toteamaan asiakkaan kuolleeksi.

Palveluvastaava/sairaanhoitaja vastaa oman alueensa asiakkaiden terveyden seurannasta yhteistyössä lääkärin kanssa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin.

Omegayhden lääkeluvalliset sairaanhoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut asiat tulevat osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä. Lääkäri vahvistaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa palveluvastaava. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoprosessin toteutumisesta ja työvuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Monialainen yhteistyö

Säännöllisesti pidettävät verkostopalaverit yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan omaisten ja asiakkaan kanssa. Lääkäriyhteistyö

terveyskeskuslääkärien, kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Konsultoidaan säännöllisesti mm. Haavahoidosta ja lääkityksistä tarvittavia tahoja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

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

Palveluvastaava vastaa työvuorosunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia. Palveluvastaava arvioi sijaisuustarvetta jatkuvasti.

Lähiesihenkilöiden työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät. Työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esihenkilötyöskentelyn.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Omegayksi Oy:ssä jokaisen hoitajan osaaminen varmistetaan työsuhteen alkaessa ja hoitajien tullessa yli 2 vuoden vanhempain tai opintovapaan jälkeen takaisin töihin tulon jälkeen. Osaamisen varmistamiseen kuuluu hoitotyön suorittaminen vastaavaan sairaanhoitajan valvoessa hoitajan työstä suoriutumista, hygieniaosaamista, asiakkaan kohtaamista ja ohjaamista yhteistyötä moniammatillisessa tiimissä unohtamatta.

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Lisäksi neuvomme työntekijöitä ottamaan tarvittaessa hyödyllisiä suomen kielen kursseja. Hoitotyössä tavoitetaso B1-B2.

Palveluvastaava arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta. Rekrytointi tapahtuu rekrytointiohjelman mukaisesti. Työntekijän koulutus tarkastetaan alkuperäisistä todistuksista ja ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan Valviran JulkiTerhikistä.

Sijaisten rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja työkokemukseen, mutta myös toiminnallisen tarpeen ja asiakasturvallisuuden huomioimiseen. Myös sijaisten rekrytoinnissa soveltuvuutta arvioidaan kysymällä hakijalta suosittelijan yhteystiedot ja tiedustelemalla kokemuksia työnhakijan soveltuvuudesta työhön.

Mikäli sijainen on opiskelija, hänellä tulee olla tarpeelliset tiedot ja opintopisteet voidakseen toimia hoitotyössä itsenäisesti. Sijaiset perehdytetään huolellisesti, yleensä perehdytys kestää 3-5 päivää. Perehdyttämisen jälkeen seuraamme sijaisten toimintaa ja edistymistä säännöllisesti heidän kanssaan.

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan työtodistukset, pyytämällä suosittelevien yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä kokemuksia työnhakijasta. Sairaanhoidajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyys Julki-Terhikistä ja lähihoitajilta lisäksi JulkiSuosikista. Mikäli hakija tulee työskentelemään lasten kanssa, vaadimme rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Omegayhdellä on käytössä perehdytyksen seurantalomake, joka käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Palveluvastaava perehdyttää uuden työntekijän organisaatioon ja muut hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät kotihoitotyöhön ja muihin käytännön asioihin.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen perustuu yrityskohtaiseen, yksikkökohtaiseen ja työntekijäkohtaiseen koulutustarpeen arvioimiseen. Omegayksi pyrkii toteuttamaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden terveys- ja sosiaalipalvelutuottavien organisaatioiden kanssa. Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä täyttyy kolmen päivän koulutusvelvollisuus.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä, kuten pyörätuoleista ja rollaattoreista vastaa vanhushuollon kuntoutuksen henkilökunta. Apuvälineisiin liittyvää yhteistyötä tehdään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamon yksikön sekä fysioterapia-palveluiden tuottajien kanssa.

Omegayhden kotihoidossa on käytössä terveydenhuollon laitteita, kuten verenpaine-, kuume- sekä verensokerimittarit. Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja ne ovat CE-merkittyjä. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Laitevastaava ylläpitää laiterekisteriä ja huolehtii laitteiden säännöllisestä huollosta ja kalibroinnista.

Omegayhden kotihoidon hoitajat saavat perehdytyksen käytössä olevista terveydenhuollon laitteista. Heille kerrotaan laitteiden käyttötarkoitus ja missä niitä säilytetään. Ongelmatilanteissa neuvotaan ottamaan yhteys laitevastaavaan, jonka kanssa laaditaan tarvittaessa vaaratilanneilmoitus Fimeaan. Vaaratilanneilmoitus laaditaan myös silloin, kun tilanne on ns. 'läheltä piti'.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Caroline Githae-Jansson, puhelin 044 243 1969, sähköposti caroline.jansson@omegayksi.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu kirjaamiskäytäntöjen läpikäyminen. Perehdytyskansio löytyy ohje kirjaamisesta ja tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat sekä uusien työntekijöiden että tulevien opiskelijoiden perehdytysohjelmaan.

Työntekijät on ohjeistettu, että jokaisen asiakas tai työvuoron päätteeksi on tehtävä asianmukaiset kirjaukset.

Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjaamisen laatua. Tietosuojakoulutus on osa perehdytystä.

Perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen aikana työntekijöitä informoidaan asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä säädöksistä ja vaitiolovelvollisuudesta. Nämä asiat käydään työntekijöiden kanssa läpi erilaisten esitysten ja käytännön esimerkkien avulla. Koulutustilanteessa työntekijä harjoittelee myös turvallista asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöä puhelimella ja tietokoneella sekä suullisena esityksenä kouluttajan tai esimiehen kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Emmanuel Osana, Sähköposti: emmanuel.osana@omegayksi.fi, Puh: 045 853571

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työntekijöiden kanssa käytyt viikkopalaverit siten, että mahdollisimman moni pääsee samaan aikaan paikalle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Espoo, 8.9.2023

Allekirjoitus

Cynthia Chinatou

Palvelujohtaja