OMEGAYKSI

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA VARSINAIS-SUOMI

versio 1.3.

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ... 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot ... 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 3
1.4 Päiväys ... 7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako ... 7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 9
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 9
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 10
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ... 10
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta ... 10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 11
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ... 11
3.3.2 Toimitilat ja välineet ... 12
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ... 13
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ... 14
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt ... 15
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma ... 16
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet ... 17
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 23
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 26
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 26
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 27
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 28
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 29
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 30
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi ... 30
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 31
Liite 1 ... 32

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Omegayksi Oy
- Y-tunnus: 3101703–2
- OID-numero 1.2.246.10.31017032.10.0
- Yhteystiedot: Sinikalliontie 3 B, 02630 Espoo
  Puhelinnumero: 044 236 7369, sähköposti info@omegayksi.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Turku
- Yhteystiedot: Kustavintie 4, 20320 Turku
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
  Projekti- ja kehityspäällikkö Mira Lumiharju, sairaanhoitaja (AMK)
  Puhelinnumero 040 168 0209, sähköposti: mira.lumiharju@omegayksi.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Ilmoituksen ajankohta: 16.12.2022
Palveluala, joka on rekisteröity: Kotihoito ja tukipalvelut
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten terveys- ja sosiaalipalvelujen tuottamiseen: kotihoito, henkilökohtainen avustajapalvelu, omaishoidon tukipalvelu, avustavat palvelut sekä lastenhoito

Omegayksi Oy tuottaa kotihoidon palveluita (kotisairaanhoito ja kotihoito), lastenhoidon palveluita, omaishoidon tuen palveluita, avustavia palveluita (mm. kotiapu, neuvonta) sekä henkilökohtaisen avustamisen palveluita, siivouspalveluita, henkilöstövuokrausta, ammatillista tukipalvelutoimintaa, tukipalvelutoimintaa sekä turva-auttamispalveluita. Näitä palveluita tuotetaan tällä hetkellä Helsingin, Vantaa-Keravan, Länsi-Uudenmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla.

Varsinais-Suomen alueella tuotetaan palveluita ostopalveluna Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle, palveluseteleinä sekä suoraan itsemaksaville yksityisasiakkaille. Toimialueena Turku ja lähikunnat. Palveluyksikössämme ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita emmekä tuota muille palveluntuottajille palveluita. Kaikki tarjoamamme palvelut ja toiminnot toteutetaan täysin omassa organisaatiossamme mahdollistaaksemme paremman omavalvonnan ja riskienhallinnan.

Hyvinvointialue määrittelee ostopalveluiden kohdalla palveluntuottajan, palveluseteleissä asiakas päättää palveluntuottajalistauksesta itse. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla teemme alkukartoituskäynnin, jolloin määritetään asiakkaan/omaisen kanssa sopiva palveluntarve, -aika ja -kesto sekä tehdään palvelusopimus ja hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelun irtisanomisaika on kaksi viikkoa.

Tällä hetkellä yksikössä on yhteensä 75 asiakasta (sis. kotihoidon asiakkaat ostopalvelu- ja palvelusetelit, henkilökohtaisen avun asiakkaat, siivouspalveluseteliasiakkaat ja yksityiset kotihoidon asiakkaat).

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 auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, toimintarajoitteisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia sekä tukee asiakkaiden omaishoitajia sekä perheitä ja auttaa asiakkaita arjessa esimerkiksi siivouspalveluin. Omegayksi Oy tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoitoa, 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 terveyspalveluhenkilön kanssa sekä erilaisten kolmannen sektorin palvelua tuottavien henkilöiden kanssa.

Toiminta-ajatuksemme perusteena on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme jokaista asiakasta kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan, kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme heidän toimintakykyään. Tavoitteena on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Huomioimme työssämme myös, että työtä tehdään asiakkaan kotona, asiakkaalle tärkeässä paikassa.

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 ostopalveluna, palvelusetelillä tai asiakkaan tekemän tilauksen perusteella. Palvelusopimus allekirjoitetaan palveluseteli- ja yksityisasiakkaiden kanssa, joille tuotetaan kotihoitoa, lastenhoitoa ja omaishoidon tukea. Toiminnallemme on tärkeää myös asiakkaan selkeä tiedottaminen palvelun kustannuksista ja Omegayksi Oy:n toimintatavoista sekä lakeihin perustuvasta hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta.

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

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla palvelusopimusta ei tehdä erikseen. Hyvinvointialue on tehnyt asiakkaalle valmiiksi hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaan siirtyessä Omegayhdelle. Hoito- ja palvelusuunnitelma siirretään Omegayhden asiakastieto-järjestelmään ennen asiakkuuden alkamista. Asiakkuuden alkamisen jälkeen Omegayksi tekee yhteistyötä asiakkaan, lähiomaisten ja palveluohjauksen kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseksi vähintään 6 kuukauden välein ja aina asiakkaan terveydentilan muuttuessa.

RAI-arvioinnit ja palvelu- ja hoitosuunnitelmat

RAI-arvioinnit toteutetaan hoidon alkaessa, 6kk välein ja hoitoisuuden muuttuessa ja käytetään arvioinnin tuloksia pohjana hoito- ja palvelusuunnitelmalle. RAI-arviointien suorittamiseen osallistuvat kaikki asiakasta hoitavat henkilöt omilla havainnoillaan ja kirjauksillaan kolmen päivän havainnointijakson ajalta. Yksikön RAI-vastaava suunnittelee arvioinnin aikataulutuksen yhdessä yksikön vastaavan ja omahoitajan kanssa sekä havainnointijakson että arviointipalaverin osalta. Yksikön vastaava huolehtii, että havainnointijaksosta on työntekijöillä tieto.

RAI-arviointeja tekevät koulutuksen käyneet työntekijät yhdessä asiakkaan, omahoitajan ja omaisen kanssa. Arviointi tehdään asiakkaan luona arviointipalaverissa, jolloin kaikkia osapuolia voidaan kuulla. Omahoitaja suunnittelee arvioinnin aikataulutuksen yhdessä yksikön vastaavan kanssa ja kokoaa palaverin koolle. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä omaisen osallistumisesta arviointiin, mutta lisätietojen saamiseksi suosittelemme omaisen osallisuutta.

RAI-arviointia tehdäkseen tarvitsee olla suoritettuna vähintään RAI-välineistö ja RAI-arviointi- kurssit THL:n nettisivulta. Todistukset kerätään HR-järjestelmään.

Yksiköissä toimii omat RAI-vastaavat. Akuuteissa tilanteissa RAI-arvioinneista vastaavat yksiköiden sairaanhoitajat. Koordinointiin ja aikatauluttamiseen alueittain tarvittaessa mukana yhtiön RAI-vastaavana toimiva kehityspäällikkö.

Hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään yhteisissä kokouksissa asiakkaan, hänen omaisensa, Omegayhden vastaavan sairaanhoitajan ja/tai hyvinvointialueen palveluohjaajan kanssa. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltaisesta voinnistaan ja arvioi hänen toimintakykyään, minkä perusteella säännöllisin väliajoin arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan saamassa palvelussa 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 tai tiimivastaavalle. Vastaava sairaanhoitaja käy arvioimassa asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista tarpeen mukaan. Yksikössä on otettu käyttöön myös aamuraportoinnin käytäntö, jolloin vuorossa oleville tiedotetaan akuuteista asiakastilanteista sekä päivittäisistä asiakashuomioista. Lisäksi on suunniteltu henkilöstöpalaverit, joita pidetään 1 x kk, joissa arvioidaan asiakkaiden palvelun toteutumista yhteisesti.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten ja palveluohjaajien 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.

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. Palvelutarpeen muutoksista olemme vastuullisia raportoimaan ja yhteistyössä hyvinvointialueen edustajan kanssa järjestetään tarvittaessa uusi palvelutarpeen arviointi, jossa suunnitellaan asiakkaan palveluntarve uudelleen ja asetetaan käytäntöön. Mikäli asiakas on yksityisasiakas, muutokset hoitoon toteutetaan yhteisen sopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen perusteella.

Asiakkaille tehdään sopimus avaimen luovuttamisesta asiakkaan hoitotarpeen mukaisesti. Omegayksi suosittelee avaimen luovuttamista, kun asiakkaan toimintakyky on laskenut ja asiakas ei pysty avaamaan ovea Omegayhden hoitajalle sekä tilanteissa, jolloin asiakkaalla

on useita kotihoidon käyntejä vuorokaudessa. Päätöksen avaimen luovuttamisesta tekee asiakas itse tai hänen laillinen edustajansa. Mikäli käyntejä on useampia päivässä, suositellaan kahden avaimen luovuttamista.

Asiakkaan luovuttaessa avaimen Omegayhden edustajalle täytetään 2 kappaletta avainten luovutuslomakkeita, jolloin lomakkeista 1 kappale jää molemmille osapuolille. Samoin avainta takaisin asiakkaalle tai hänen edustajalleen luovutettaessa kuitataan molemmille jäävä avainten luovutuslomake, josta jää 1 kappale molemmille osapuolille. Avaimia säilytetään Omegayhden lukollisessa kaapissa ja avaimia käyttävät ovat niistä vastuussa. Avainkaapin koodia vaihdetaan säännöllisesti ja siitä tiedotetaan asiakastietojärjestelmässä, tiimivastaava koordinoi aikataulutusta.

Henkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää, jossa on näkyvillä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma sekä muut tarvittavat asiakastiedot. Asiakastietojärjestelmän käyttö ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen hoitohenkilön kanssa perehdytyksen yhteydessä. Uudet muutokset ovat henkilökunnan nähtävillä heti sähköisesti, muutokset näkyvät myös raportointivälilehdellä. Uudet muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmissa käydään läpi suullisesti henkilökunnan kanssa henkilöstöpalavereissa.

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 30.04.2025 ja päivitetty 9.1.2026. Aiemmat Omegayhden omavalvontasuunnitelman versiot ovat johtoryhmän saatavilla sähköisessä muodossa.

Tämä suunnitelma on versio 1.3 laadittuna Lupa- ja valvontaviraston (ent. Valvira) hyväksymään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen uusimpaan mallipohjaan.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omegayksi Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Omegayksi Oy:n internetsivuilla https://www.omegayksi.fi/omavalvontasuunnitelma/

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

- Palvelujohtaja Cynthia Chinatou
- Projekti- ja kehityspäällikkö Mira Lumiharju
- Tiimivastaava Afsaneh Hosseini
- Palvelukoordinaattori Katja Kartimo
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija Pasi Rouvali
- Hoitohenkilökunnan edustajat

Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja heitä pyydetään ehdottamaan siihen täydennystä tai muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Omegayhden terveydenhuollon johtaja Cynthia Chinatou sekä terveyden huollon vastuulääkäri ja terveydenhuollon johtaja Mats Rönnback. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa.

Omegayhden palvelujen laadusta vastaa yrityksen terveydenhuollon vastaava henkilö, joka toimii samalla yrityksen palvelujohtajana. Palvelujohtajan tukena laadusta vastaamassa on koko yrityksen johtoryhmä.

Johtoryhmään kuuluvat:

- Toimitusjohtaja
- Talouspäällikkö, tietoturvapäällikkö/tietosuojavastaava ja HR-päällikkö
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija
- Projekti- ja kehityspäällikkö
- Eri yksiköiden tiimivastaavia ja vastuuhenkilöitä tarvittaessa

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

- Terveydenhuollon johtaja - Cynthia Chinatou 044 244 2642
- Projekti- ja kehityspäällikkö – Mira Lumiharju 040 1680 209
- Tiimivastaava, lääkevastaava – Afsaneh Hosseini 044 243 1592

Omegayhden tiimivastaava ja palvelukoordinaattori tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Laatukierrokset toteutetaan omahoitajien toimesta, tiimivastaavat ja kehityspäällikkö vastaavat laatukierroksen toteutumisesta ja analysoinnista. Laatukierroksella seurataan hoidon onnistumista ja asiakkaan kohtaamista. Laatukierros tehdään kolme kertaa vuodessa. Vuonna 2026 laadunseurannan kuukaudet ovat maaliskuu, elokuu ja marraskuu.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta

Omegayhdellä on käytössä perehdytysohjelma HAILEY HR-järjestelmässä sähköisesti sekä lisäksi perehdytyksen seurantalomake, joka käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Tiimivastaava ja palvelukoordinaattori perehdyttävät uuden työntekijän organisaatioon, muut hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät kotihoitotyöhön ja muihin käytännön asioihin. Tiimivastaavan tehtävä on perehdyttää työntekijä omavalvontasuunnitelmaan.

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

Yritykselle on laadittu oma henkilöstökäsikirja, joka opastaa henkilökuntaa kaikessa toiminnassa ja pitää sisällään henkilöstökäytännöt, tietoturvakäytännöt ja asiakkaiden tietojen käsittelyn sekä laatukäytännöt sisällöllisillä toimintaohjeilla. Henkilöstökäsikirja on nähtävillä HR-järjestelmässä sekä perehdytyskansiossa.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle henkilöstöpalaverissa ja asiakastietojärjestelmän kautta.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen kotisivuilla, henkilökunnan saatavilla toimiston perehdytyskansiossa sekä toimiston infotaululla. Asiakkuuden alkaessa asiakkaan palvelusopimukseen on kirjattu linkki, josta omavalvontasuunnitelma löytyy verkkosivuiltamme. Halutessaan asiakas voi pyytää hoitajalta tulostetun version omavalvontasuunnitelmasta luettavakseen.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Ostopalveluasiakkaiden hoitoon pääsyn kriteereistä vastaa hyvinvointialue, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja tekee mahdollisen päätöksen kotihoidon myöntämisestä. Omegayksi on sitoutunut reagoimaan nopeasti asiakkaan palvelutarpeeseen hoidon jatkuvuuden ja laadun turvaamiseksi. Kun asiakas siirtyy Omegayhden palveluiden piiriin, tiimivastaava tai palvelukoordinaattori sopii hoidon aloituspalaverin mahdollisimman nopeasti varmistaakseen palvelujen sujuvan ja oikea-aikaisen käynnistymisen.

Palveluseteliasiakkaiden osalta Omegayhdessä arvioidaan ennen palvelun aloitusta hoitajien saatavuus ja aikataulujen yhteensopivuus. Mikäli asiakkaan tarvitsema palvelu voidaan sovittaa hoitajien aikatauluihin, asiakkuus voi käynnistyä ja palvelu aloitetaan.

Yksityisasiakkaiden kohdalla arvioidaan maantieteellinen soveltuvuus yrityksen palvelualueelle (samat edellytykset kuin palveluseteliasiakkailla). Yrityksen tavoitteena on tarjota palveluita asiakaskohderyhmälle toiminta-alueellaan, eikä merkittäviä riskejä palvelujen saatavuuteen ole yksityisasiakkaiden osalta pois lukien etäisyysriski.

Omegayhdessä ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Omegayhdellä pidetään säännöllisesti asiakaspalavereita yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Lääkäriyhteistyötä tehdään terveyskeskuslääkärien ja kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Säännöllisesti konsultoidaan tarvittavia tahoja, kuten haavanhoidon ja lääkitysten asiantuntijoita.

Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esimerkiksi edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkäästä henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, kuten poliisin ja pelastustoimen kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Palvelujohtaja Cynthia Chinatou, 044 244 2642, tukenaan yrityksen johtoryhmä.

Jatkuvuuden turvaamiseksi on laadittu kriisiohjeistus ja valmiussuunnitelma, missä pyritään varautumaan tilapäisiin poikkeusoloihin sekä toimintaolosuhteiden muutoksiin. Näitä kuvattu riskien tunnistamisen taulukossa 2.

Henkilönkunnan sairastapauksia varten on sovitut ilmoittamiskäytänteet, jotta voidaan reagoida hoitajatarpeeseen. Tämän lisäksi on varallaolojärjestelmä sekä riittävän kokoinen sijaispooli.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

TAULUKKO 2.		
Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) (1-3)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Potilastietojärjestelmä ei toimi	Todennäköisyys: 1 Seuraus: 2	- Asiakkaan kotikansio pidetään ajan tasalla (hoitosuunnitelma & lääkelista) - Reitit tallennettuna PDF-muodossa työasemalle säännöllisesti
Autoihin liittyvät ongelmat	Tod:2 Seuraus:1	- Paikkausaine-pullojen hankkiminen - Säännölliset huollot - Sovitut vara-auto-käytännöt - Hinauspalvelu
Työntekijöiden äkilliset poissaolot	Tod:2 Seuraus 2	- riittävän suuri sijaispooli, viikonloppuun varallaolijat - kartoitetaan lisäsijaiset
Sähkökatkokset	Tod: 1 Seuraus: 1–2	- riskiasiakkaiden priorisoiminen - Kotihätävara-pakkauksista tiedottaminen (ja hankkiminen)
Vesikatkos	Tod 1: Seuraus: 2	- Varavedestä tiedottaminen - Hygienian hoitoon vaihtoehtoisia keinoja

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Omegayhdellä on erikseen tehty kuvaus laadunhallinnan prosesseista ja käytettävistä mittareista. Prosessikuvaus on osa perehdytyskansiota. Laatuvaatimuksen minimitaso määräytyy sopimusten ja sääntökirjojen määrittelemistä vaatimuksista sekä hyvistä hoitokäytänteistä. Palveluyksikön asettamia mittareita ovat asiakaspalautteet, RAI-arviointien oikea-aikaisuus ja niiden tulokset, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen, laadunvalvonnan käynneiltä saatu palaute sekä HAIPRO- ja lääkepoikkeamat.

Omavalvonnan seurantaa varten on laadittu myös hoitajien käyttöön yhteinen laadun ja omavalvonnan seurantalomake, jota täytetään säännöllisesti asiakkaan luona kolmesti vuodessa mobiilisovelluksella. Tämä ohjaa laadunhallintaa, ja sen toteutumisen seurantaa.

Mittarien tuloksia käydään läpi henkilöstöpalavereissa ja kehitetään henkilöstön kanssa palvelutoimintaa. Asiakastyytyväisyystulokset sekä -palautteet ohjaavat myös mittareiden ja palveluiden toimintakokonaisuuksia.

Riskienhallinnan lähtökohtana on palveluntuottamiseen liittyvien riskitilanteiden tunnistaminen, joista voisi koitua vaaratilanne, joko työmatkalla, toimistolla, asiakkaiden välisillä matkoilla, asiakkaiden luona tai muussa paikassa, joissa työtehtävien vuoksi ollaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työntekoon liittyy aina erilaisia riskejä, joiden todennäköisyys työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvien riski– ja vaaratekijöiden kannalta tarkastetaan 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 vastuuhenkilöitä. Riskien kartoituksen perusteella tehdään toimenpidelista, 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 hallinnasta ja organisoinnista vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palvelut toteutuvat pääasiallisesti asiakkaiden kodeissa. Kustavintien toimitilat toimivat hoitajien lähtö- ja tukikohtana, josta he noutavat tarvittavat työvälineet, kuten auton, puhelimen ja muut asiakastyötä tarvittavat välineet. Toimitilat on suunniteltu tukemaan hoitajien työskentelyä ja toimitiloissa on käytössä asianmukaiset välineet, kuten kannettava tietokone kirjallisen työn tekemiseen.

Toimitiloihin on tehty työterveyshuollon ajantasainen työpaikkaselvitys 8/2025. Työterveyshuollon kanssa pidetään säännöllisesti palavereita turvallisen työpaikan varmistamiseksi.

Asiakkaiden kodeissa työskentely edellyttää huomion kiinnittämistä turvallisuusnäkökulmiin, sillä ympäristöt voivat vaihdella suuresti. Omegayhdessä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, jossa kartoitetaan asiakkaiden kotien erityispiirteet ja niihin liittyvät mahdolliset

turvallisuusriskit. Riskien arvioinnin perusteella kehitetään toimintamalleja ja ohjeistuksia, jotka auttavat hoitajia tunnistamaan ja hallitsemaan riskitekijöitä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö on Emmanuel Osana. Hän vastaa asiakastietojen käsittelyn turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta. Hän huolehtii siitä, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asiakaslähtöisesti, noudattaen voimassa olevia tietosuojalakeja ja -säädöksiä. Työntekijät suorittavat työsuhteen alussa tietoturvakoulutuksen, mistä saa oman todistuksen läpäistyään tietoturvatentin.

Mikäli hyvinvointialueen asiakkaalta tulee tietopyyntö, ohjataan tämä tietopyyntö hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Hyvinvointialueen asiakkaan kirjauksia tai lokitietoja palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä ei saa luovuttaa asiakkaalle suoraan. Asiakkaan tulee pyytää nämä tiedot aina hyvinvointialueelta.

Asiakas- ja potilastietoja kirjataan sähköiseen toiminnan ohjausjärjestelmään Domacareen. Asiakastiedot ovat henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Salasanat uusitaan säännöllisin aikavälein ja uloskirjautuminen on ohjelmoitu automaattiseksi. Erilaisin käyttäjäoikeuksin rajataan asiakasnäkyvyydet, mitä tietoja työntekijä voi nähdä toiminnanohjausjärjestelmästä.

Emmanuel Osana toimii myös Omegayhden tietosuojavastaavana. Tietosuojavastaava toimii keskeisenä linkkinä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja varmistaa, että työntekijät saavat tarvittavaa koulutusta ja ohjeistusta asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Näin varmistamme, että asiakastiedot pysyvät turvassa ja että asiakkaidemme oikeudet toteutuvat koko asiakassuhteen ajan. Yhtiöön on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma, jota käytetään perehdytyksessä soveltuvin osin.

Arkistointi: Yrityksellä on jonkin verran paperista, tietosuojan mukaisesti tallennettavaa / säilytettävää materiaalia. Osaa asiakkaiden papereita, päätöksiä, säilytetään erillisessä lukollisessa kaapissa, johon vain vastuuhenkilöllä on avain. Arkistokaappi sijaitsee erikseen lukollisessa tilassa ja tietosuojan mukainen materiaali sijaitsee ns. kahden lukon takana, jota ohjaa myös avainten hallinta, vain vastuuhenkilöillä on pääsy säilytettäviin materiaaleihin. Arkistointi pyritään pitämään mahdollisimman pienenä ja sähköisessä muodossa asiakkaan omien tietojen takana toiminnanohjausjärjestelmä Domacaressa. Vanhat asiakaspaperit arkistoidaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen arkistoon.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Emmanuel Osana, Sähköposti: emmanuel.osana@omegayksi.fi, Puh: 045 853 5719

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaamisen lähtökohtana on asiakkaan voinnin seuraaminen kirjauksin siten, että asiakkaan voinnissa ja hoidossa tapahtuvat muutokset, suunnitelmat ja asiakkaan tahdon ilmaukset ovat selkeästi kirjattuna hoidon jatkuvuuden ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

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

Työntekijät on ohjeistettu, että jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä on tehtävä asianmukaiset kirjaukset, asiakkaan luona. Tiimivastaava ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjaamisen laatua. Tietosuojakoulutus on perehdytystä.

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

Siirrymme Kanta-kirjauksiin v.2026. Asiakastiedon kirjaamista koskeva lainsäädäntö on uudistunut 1.1.2024. Tämän vuoksi sosiaalihuollon palvelunantajien on liityttävä 65 §:n 1 momentin 1 kohdassa mainittuun valtakunnalliseen asiakastietovarantoon viimeistään 1.9.2026. Koulutamme henkilöstöä tätä siirtymää varten.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Omegayksi Oy:lle on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma ja se on laadittu 30.8.2024. Tietosuojavastaava valvoo suunnitelman mukaisesta seurannasta. Tietoturvasuunnitelmassa on vastattu tämän osa-alueen aihealueeseen. Kantaa otetaan fyysiseen turvallisuuteen, avainhallintaan, työasemien käyttöön, arkistointiin ja säilytykseen sekä erilaisiin

tietoturvakäytäntöihin. Erillinen (rekisteriseloste), nykyinen tietosuojaseloste on laadittu toiminnan ohjausjärjestelmästä asiakkaiden tietojen keräystä ja tallennusta varten.

Työntekijät saavat työsuhteen alussa perehdytyksen toiminnanohjausjärjestelmän Domacaren mobiilijärjestelmän käyttöön asiakastyötä varten. Domacare on erillinen, terveydenhuollon ympäristöön suunniteltu ja luokiteltu toiminnanohjausjärjestelmä asiakas- ja potilastietojen säilyttämiseen, raportoimiseen, kirjaamiseen ja työn suunniteluun. Jokaisessa mobiililaitteessa sekä yrityksen kannettavissa tietokoneissa on eri salasana ja tärkeät tiedot suojataan toiminnanohjausjärjestelmän ohjelmien omilla tunnuksilla ja salasanoilla sekä käyttäjätasojen oikeuksilla. Käytössä on aikaperusteinen automaattinen uloskirjaus.

Järjestelmän käyttöä seurataan, käyntien, kirjausten ja laadun sisällöllisen toteutumiseksi esihenkilöiden toimesta ja käydään läpi myös yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Samalla varmistetaan osaaminen tarpeen mukaan ja annetaan täydennyskoulutusta kirjaamisesta, sisällöistä ja tavoitteista sekä järjestelmän käytöstä.

Vikatilanteita varten pidetään toimistolla asiakaskansiot ajantasaisena hoito- ja palvelusuunnitelman ja lääkelistojen osalta. Toiminnanohjausjärjestelmä on palvelun järjestäjällä Domacarella kahdella eri palvelimella vikatilanteita varten, tällöin pystytään operoimaan toisen palvelimen vikaantuessa esim. yhteyksien osalta.

Tietojen keräämisestä toiminnanohjausjärjestelmään informoidaan asiakkuuden alkaessa, ja tämä on mainittu myös allekirjoitettavassa palvelusopimuksessa. Tämä käydään asiakkaan kanssa läpi palveluiden alkaessa.

Asiakkailla ei ole yrityksen laitteita pois lukien etähoidossa käytettävät asiakastabletit.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniakäytännöt. Käytössä on Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ”Suositus hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta”, joka on päivitetty 11.4.2025. Opas löytyy perehdytyskansiosta sekä DomaCaren koulutusosiosta. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät perehdytysohjeesta. Hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Pandemiatilanteissa (esimerkiksi COVID-19) noudatamme tarkkoja ohjeistuksia hyvinvointialueelta ja THL:sta. Saadut ohjeet laitetaan käytäntöön hoitajien työssä ohjeistaen ja perehdyttämisen kautta. Täten pyrimme Omegayhden hoitajien toiminnalla aina välttämään ja estämään tartuntojen leviämistä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Katja Kartimo, katja.kartimo@omegayksi.fi

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

Hygienia- ja infektiotapauksia seurataan aktiivisten henkilöstö- ja asiakaspalautteiden kautta osana hoitosuunnitelmaa. Samoin henkilöstöpalavereissa käsitellään omana osanaan aseptiikkaa ja hygieniakäytäntöjä, viimeisenä poikkeamailmoitusten kautta. Aktiivisen seurannan avulla kehitetään ohjeistusta ja käytännön toimintamalleja jopa asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, mikäli ne ovat erikseen määritelty.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1.9.2025. Omegayhden palveluista kokonaisvastuussa on sairaanhoitaja (AMK) Cynthia Chinatou (puhelinnumero 044 244 2642), joka toimii Omegayhden palvelujohtajana ja terveyspalveluiden vastaava johtajana. Toisena terveyspalveluiden johtaja toimii yhteistyölääkäri Mats Rönnback, joka hyväksyy ja allekirjoittaa lääkeluvat.

Omegayhden lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut asiat tulevat osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön lääkevastaavana toimii tiimivastaava Afsaneh Hosseini.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä. Mahdolliset lääkepoikkeamat ohjaavat suunnitelman päivitystarvetta sekä perehdytystä. Lääkäri vahvistaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta Omegayhden yksiköissä vastaa palvelujohtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoprosessin toteutumisesta ja työvuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Erillistä rajattua lääkevarastoa ei ole. Kaikki lääkevarkaudet tutkitaan ja ilmoitetaan poliisille.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Omegayksi Oy käyttää perehdyttämistarkoitukseen Sosiaali- ja terveysministeriön julkaistua opasta 2024:3, Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen.

Kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä, kuten pyörätuoleista ja rollaattoreista vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Apuvälineisiin liittyvää yhteistyötä tehdään Varsinais-Suomen hyvinvointialueen apuvälinelainaamon yksikön sekä fysioterapiapalveluiden 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. Tärkein tehtävä on varmistaa, että lääkinnällinen laite soveltuu siihen ja vastaa niitä vaatimuksia, jotka käyttötarkoitus asettaa ja mihin sitä aiotaan käyttää.

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 niin sanottu ’läheltä piti’ -tapahtuma.

Erillisestä laiterekisteristä vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou; 044 244 2642, sähköposti; cynthia.chinatou@omegayksi.fi

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkehoitovirheet	Tod.1-2 Seuraus 1-3	- kaksoistarkastukset - konsultaatio - poikkeama- ja läheltä piti-ilmoitusten raportointi ja niiden toimiva käsittelyprosessi työyhteisössä - asiakaskohtaisen lääkeosaamisen perehdyttäminen ja seuraaminen - koulutukset
Infektioriskit ja puutteelliset hygieniakäytännöt	Tod. 1 Seuraus 2	- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen
Tietoturvariski	Tod 1. Seuraus 2	- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen
Hoitajan fyysinen turvallisuus (liukastuminen, väkivalta)	Tod 1 Seuraus 2	- hyvä perehdytys - parikäynnit - asianmukaiset välineet ja toimintatavat - ulkopuolinen kouluttaja

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä työskentelee tällä hetkellä täysiaikaisesti 1 tiimivastaava, 1 palvelukoordinaattori, 3 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa, 1 geronomi, 1 siivooja ja 11 henkilökohtaista avustajaa. Lisäksi yksikössämme on kolme oppisopimusopiskelijaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tiimivastaava arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta vastuulla olevassa työyksikössään. Rekrytointi tapahtuu Omegayhden rekrytointiohjelman mukaisesti.

Jokaisen työntekijän koulutus tarkastetaan alkuperäisistä todistuksista ja ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä JulkiTerhikistä (tulee olla sekä sosiaali- että terveydenhuollon rekisteröinti) ja riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa, tarpeen mukaan käytetään työhaastattelussa kirjallista näyttöä suomen kielen osaamisen varmistamiseksi. Hoitotyössä kielitaidon taso tulee vähintään olla B1-B2, jota tarvittaessa todennamme kielitodistuksin.

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.

Omegayksi Oy tarjoaa myös mahdollisuuden oppisopimusopiskeluun. Olemme oppilaitosyhteistyössä erilaisten hoitoalan oppilaitosten kanssa ja voimme vahvistaa tällä yhteistyöllä myös muiden työntekijöiden osaamista erilaisin lisäkoulutuksin. Tiimivastaava nimeää koulutussopimuksen vastuuhenkilön, joka huolehtii opiskelijan ohjauksesta ja valvoo, että opiskelija noudattaa työpaikan ohjeistuksia. Työpaikkaohjaajana toimii lähi- tai sairaanhoitaja, jolla on useamman vuoden työkokemus ja on henkilökohtaisiltaan ominaisuuksiltaan tehtävään soveltuva. Työpaikkaohjaajan on mahdollista käydä työpaikkaohjaajan koulutus. Työpaikkaohjaaja vastaa opiskelijan oppimisesta sekä asiakastyöstä kuten omastaan. Turun yksikössä on nimetty opiskelijavastaava.

Itsenäisesti tehtäviä työtehtäviä, jota voi opiskelija voi tehdä, ovat henkilökohtaisen avun, kauppa-avun ja saattamisavun tehtäviä, mitkä tehtävien vaatimusten ja henkilön osaamisen perusteella voi antaa opiskelijan tehtäviksi. Tilanteissa, jolloin opiskelijalla on riittävästi opintopisteitä ja osaaminen varmistettu, jotta hän voi toimia lähihoitajan sijaisena ja hänellä on kuitenkin saatavilla vuoronsa aikana vastuuohjaaja ja/tai sairaanhoitaja välittömästi tavoitettavissa, voi hänellä olla itsenäisesti suoritettavia tehtäviä, pois lukien lääkejaot vaativat hoidot.

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan työtodistukset, pyytämällä suosittelijoiden yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä kokemuksia työnhakijasta. Sairaanhoitajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, vaadimme rikosrekisteriotteen nähtäväksi kaikilta työtekijöiltä.

Toiminta toteutetaan ensisijaisesti vakituisia hoitajia käyttäen. Sijaisia käytetään tasaamaan palveluntuotantoa. Sijaisten perusperehdytykseen kuuluu muutamia vuoroja toisen hoitajan matkassa asiakastyössä. Jokainen uusi työntekijä (vakituiset ja sijaiset) saa henkilökohtaisen perehdytyslomakkeen, jonka avulla hän perehtyy johdonmukaisesti mm. omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Palvelukoordinaattori vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa ja seuraa hoitajaresurssin tarvetta asiakastyössä. Välittömän asiakastyön prosentit ja palaute työntekijöiltä ohjaa sijaisten käyttöä. Tiimivastaava valvoo henkilöstöresurssin toteutumista.

Ei käytössä alihankintaa tai vuokratyövoimaa.

Lisänä toimii henkilöstötarpeen mukaan työsuhteessa olevia keikkatyöntekijöitä.

Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta. Erityisesti viikonlopun puutosten ennakointia varten on käytössä varallaolojärjestelmä, missä henkilöstö on sitoutunut / varautunut tarvittaessa paikkaamaan puutoksia. Toiseksi poikkeamiin on varauduttu riittävän isolla sijaispoolilla eli tehtävään sopivia sijaisia palkattu riittävästi listoille, joita voidaan tarvittaessa hälyttää työhön. Edelleenkään jos henkilöstöä ei ole riittävästi, tehdään tehtävien priorisointi ja uudelleenjako niin, että kaikkien asiakkaiden luona tulee käytyä ja esim. suihkukäyntejä voidaan uudelleen järjestellä asiakkaan kanssa sopien sekä ei kriittistä käyntejä siirtäen aikajanalla myöhemmäksi asiakkaita informoiden. Tarvittaessa informoidaan palvelun tilaajaa poikkeustilanteesta. Käytännön hätätoimenpiteenä on työntekijöitä saatavissa toisesta palveluyksiköstä tilapäisesti 1–3 hoitajaa paikkaamaan akuuttia hoitajapulaa.

Henkilökunnan perehdyttämisessä käytetään Omegayhden perehdytyslomaketta sekä perehdytysohjelmaa HR-järjestelmässä. Perehdyttämisen jälkitarkastus toteutetaan kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia. Tiimivastaava arvioi sijaisuustarvetta jatkuvasti.

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

Täydennyskoulutuksen järjestäminen

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

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistaminen ei ole vain kertaluontoinen tapahtuma vaan sitä tehdään jatkuvasti käytännön työssä riskien suuruuden ja haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Henkilökunta voi tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai tiimivastaavalle ja/tai yhteisissä henkilöstöpalavereissa. Omegayhdellä on käytössä sähköinen laatupoikkeamaraportointi DomaCaressa. Jokaiselle alueelle on luotu HAIPRO- niminen asiakkuus (tässä tapauksessa HAIPRO Turku), johon tehdään raportointi erillisen ohjeistuksen mukaan. Ohje mukailee edeltävästi käytössä ollutta kirjallista lomaketta ”Laatupoikkeama tai sen uhka”. HAIPRO-raportointiin koulutetaan henkilöstö ja ohjeistus löytyy perehdytyskansiosta. Raportoinnit ovat saatavilla käsiteltäväksi sähköisestä muodosta.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat tai läheltä piti- tilanne kirjataan DomaCaren HAIPRO-asiakkuuden taakse saman päivän aikana, kun tilanne on sattunut. Haittatapahtumista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksikössä säännöllisesti henkilöstöpalavereiden yhteydessä yleisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään ja raportoidaan säännöllisin väliajoin. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen tapauskohtaisten toimenpiteiden avulla. Lisäksi tiimivastaava kirjaa alkuperäiseen raporttiin tehdyt jatkotoimenpiteet ja kehitysehdotukset, jolloin koko prosessi on näkyvissä.

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilöllä eli tiimivastaavalla tai palvelujohtajalla 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. Tiimivastaava huolehtii toiminnan näkökulmasta osaamisesta ja työskentelyn asianmukaisuudesta, asiakaspalautteiden ja kollegapalautteiden perusteella. Tiimivastaava puhuttaa ja tiedustelee juurisyyn sekä tarvittaessa ohjataan lisäkoulutukseen ja annetaan tukea jne.

Palautetta kerätään tasaisesti koko ajan. Henkilöstötyytyväisyyskysely tehdään sähköisesti 2 x vuodessa. Tiimivastaava ja palvelukoordinaattori saavat päivittäistä palautetta arjessa. Henkilöstöpalavereissa käydään läpi poikkeamatilanteita ja valmistaudutaan toimimaan riskitilanteissa.

Erikseen arvioidaan vähintään vuosittain riskien arviointi ja toimenpiteitä muille työturvallisuuslain mukaisille osa-alueille, tuloksena riskien arviointilomake, mikä käydään henkilöstön kanssa läpi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	**Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)**	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Keikkatyövoima, opiskelijat	Tod. 1 Seuraus 2	- Perehdytys, ohjaus, nimetyt vastuuhenkilöt - Opiskelijoille työvuorot säännöllisesti ohjaajien kanssa - Parityöskentely
Uuden sijaisen käyttö, perehdytyksen puute	Tod1 Seuraus 2	- Perehdytysohjelma ja sen seuraaminen - Palavereihin osallistuminen

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

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.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan edistää monilla keinoilla. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että asiakkaan omat mielipiteet tulevat huomioiduiksi. Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen mahdollistaa sen, että asiakkaan omatoimisuus sekä itsenäisyys säilyvät arjessa mahdollisimman pitkään.

Lähtökohtaisesti kotiin tuotettavien palveluiden alueella rajoittamistoimenpiteet eivät ole käytössä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan eikä häntä rajoiteta omassa kodissaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus määrätä hoidostaan ja asiakasta hoidetaan hänen yhteistyökykynsä mukaisesti. Esimerkiksi asiakkaalla on oikeus kieltäytyä lääkityksen ottamisesta tai tietystä hoitotoimenpiteestä ja pyörätuolissa istuessaan asiakkaalle ei kiinnitetä turvavyötä, ellei asiakas sitä itse pyydä (huomioiden, että asiakas pystyy turvavyön itse avaamaan) tai asiakas kiinnitä turvavyötä itse.

Asiakkaan itsemääräämistä ja asiakkaan hoitotahtoa arvioidaan jatkuvasti asiakkaan hoidon yhteydessä siten, että asiakkaan tekemät päätökset tulevat olla käsi kädessä turvallisen kotona asumisen kanssa. Esimerkiksi muistisairas poistuu kotoaan, silloin kun haluaa, mutta jos asiakkaalla on riski poistua kotoaan osaamatta takaisin kotiin niin silloin asiakkaalle ja hänen omaisilleen suositellaan GPS-ranneketta tai/ja oven avaamisen seurantaa turvapuhelinlaitteen kautta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus toteutetaan säännöllisesti asiakaskäynneillä, puhelimitse, omaisyhteistyöllä, hoito- ja palvelusuunnitelmien päivitysten yhteydessä ja hoitokokouksissa, joissa mukana vähintään asiakas (+ omainen). Jokaiselle asiakkaalle voidaan toimittaa pyydettäessä OVS henkilökohtaisesti, mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta päästä julkisesti esillä olevaan omavalvontasuunnitelmaan. Omegayhden yhteystiedot löytyvät asiakkaan kotoa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy. Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä

käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Rajoituspäätöstä ei voi tehdä ennakoivasti, ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätön ja rajoitustoimenpide on kirjattava jokaisella kerralla.

Jos asiakas ei toimintakyvyltään ole kotikuntoinen, niin silloin asiakkaalle pyydetään joko kriisipaikka tai hänet lähetetään sairaalaan terveydentilan uudelleen arvioon. Mahdollisuuksien mukaan asiakas palaa joko kotiin tai hän siirtyy jatkohoitoon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tekemän SAS-prosessin (selvitys-arviointi-sijoitus-prosessin) läpikäymisen kautta.

Täydessä ymmärryksessä olevia asiakkaita kehotetaan tekemään hoitotahto, joka auttaa asiakkaan hoidossa ja hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa asiakkaan tahdon mukaisesti, kun asiakas ei pysty enää itse osallistumaan hoitonsa suunnitteluun eikä käsitä hoidon tarpeellisuutta.

Asiakkaan itsemääräämisestä ja rajoittamisesta on tehty erillinen ohje, joka kuuluu työntekijöiden perehdyttämiseen. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta Omegayhdessä vastaavat tiimivastaavat ja omahoitajat yhdessä palvelujohtajan kanssa Cynthia Chinatou; 044 244 2642, cynthia.chinatou@omegayksi.fi

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 tiimivastaava selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja tiimivastaava katsovat yhdessä tarpeelliseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys hyvinvointialueen alueelliselle vastuuhenkilölle. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Omegayhden tiimivastaava voi ohjeistaa asiakasta tai omaista ilmoituksen tekemisessä.

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.

Lisäksi Omegayhden tiimivastaava ja palvelukoordinaattori tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Tiimivastaava osallistuu myös laatukierroksille, joissa seurataan hoitajan työskentelyä ja asiakaskohtaamista. Laatukierros tehdään kolme kertaa vuodessa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. Asiakkaan oikeusturvaa ylläpidetään jatkuvalla hoitajaviestinnällä, kirjauksilla ja asiakkaan tieto-ohjauksella sekä aktiivisella palautteiden keräämisellä. Omegayhdellä on olemassa erillinen ohjeistus muistutuksen tekemisestä. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja, cynthia.chinatou@omegayksi.fi, puh. 044 244 2642

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan työnkuvaan kuuluvat neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä neuvonta ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä.

Seuraavassa Varsinais-Suomen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8–15.30

puh. 02 313 2399

Potilasasiavastaavan tavoitat puhelimella. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva potilasasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaa-va@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15

puh. 02 313 2399

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaaliasiavastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

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.

Muistutuksien, kantelun- ja muut valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä ja tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Valitukset ja valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Valitukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti ja toimintaa korjataan päivittämällä ohjeistuksia osana perehdytystä. Valitukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk kuluessa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottaja raportoi palvelun tilaajalle (palvelutarpeen arviointiin) aina tilanteen mukaan yhteisissä asiakaspalavereissa, tai heti kun tehdään muutoksia suuntaan tai toiseen asiakkaan palveluiden toteutumisessa. Samoin mikäli omassa toiminnassa on epäkohtia tai vakavia puutteita, tulee palveluntuottajan ilmoittaa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Valvontalain 741/2023 mukainen ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaan Omegayksi Oy:n henkilöstö on ilmoitusvelvollinen välittömästi huomatessaan uhan epäkohtaan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa salassapitosäännösten estämättä. 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. Jokaista työntekijää kehotetaan tuomaan esille kirjallisesti mahdollisia epäkohdan uhkia esille avoimesti ja jokainen mahdollisen epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti, suullinen esitys käy, mutta ilmoituksen vastaanottajan on kirjattava kirjalliseen muotoon jatkotoimia varten. Jos epäkohdan uhka tai epäkohta on seurausta muun toimijan kuin Omegayksi Oy:n toiminnasta, ilmoitetaan asiasta palvelun järjestäjälle, joka tekee ilmoituksen perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Omavalvonnan epäkohtia seurataan ylläpidettävän seurantaportin avulla ja sisältöä käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalavereissa. Käsittely raportoidaan ja toimenpannaan päivitetyllä ohjeistuksella ja tarvittaessa koulutuksella. Samoin jokaisen hoitajan tehtävä on ottaa vastaa asiakkaan / potilaan, omaisen / läheisen tekemä vaara tai haittatapahtuma ilmoitus ja tarvittaessa opastaa ottamaan oikeaan tahoon yhteyttä, yleensä ensisijaisesti tiimivastaavaan tai palvelujohtajalle.

Muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia:

> Lastensuojeluilmoitus / Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuvasta rikosepäilystä / velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tarpeesta / Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta / Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ja oikeus ilmoittaa edunvalvonnan tarpeesta

Näistä täytetään vastaavanlaisesti ilmoituslomake ja annetaan tiimivastaavalle jatkokäsittelyä varten. Ilmoitus velvollisuudesta ja toimintamallit käydään läpi henkilöstöpalavereissa sekä tiedotetaan erillisellä dokumentilla. Kaikki tapahtumalomakkeet ja läheltä piti- ilmoitukset arkistoidaan sähköisesti. Myös asiakkaalla on mahdollisuus saada tapahtumalomake täytettäväksi omaa ilmoitusta ja asian käsittelyä varten.

Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvä ohje. Kts. Liite 1.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan kokonaisvastuu kuuluu liiketoimintapäällikölle. Toimintavastuu yleisten kriisitilanteiden alussa on lähimmällä läsnä olevalla terveellä aikuisella. Jokaisella yhteisön jäsenellä, on velvollisuus auttaa ja jokaisella on oikeus saada apua. Vakavan kriisin selvittelyn ja jatkokäsittelyn hoitaa yhtiön kriisiryhmä.

Omegayhden kriisityön tavoitteena on tunnistaa vaaratapahtumat /kriisit ja toimia niissä nopeasti, tehokkaasti ja hallitusti. Vaara- ja kriisisuunnitelman avulla yhtiö vahvistaa yhteisön ja sen jäsenten kykyä selviytyä vaikeista tilanteista ja siten myös tukea yhtiön henkilöstön jaksamista.

Johto- / kriisiryhmä tutkii ja selvittää. Kriisiryhmän voi kutsua koolle kuka tahansa kriisiryhmän jäsenistä. Kriisiryhmän kokoonpano voi vaihdella tilanteen mukaan. Kriisistä ilmoitetaan aina heti liiketoimintapäällikölle.

Liiketoimintapäällikkö:

- varmistaa tiedon oikeellisuuden
- selvittää ketä/keitä tieto koskee
- ottaa yhteyden omaisiin
- vastaa tiedottamisesta

Yhtiön kriisiryhmään kuuluu vuosina 2024–2026

- Liiketoimintapäällikkö: Emmanuel Osana-Isaac
- Palvelujohtaja: Cynthia Chinatou
- Liiketoiminnan kehitysasiantuntija: Pasi Rouvali
- Projekti- ja kehityspäällikkö: Mira Lumiharju

Kriisiryhmä kokoontuu välittömästi, jos yhtiötä tai jotakin sen jäsentä kohtaa vakava vaaratapahtuma tai kriisitilanne. Sellaisia voivat olla esimerkiksi työntekijän kuolema, vakava onnettomuus, päihteet, väkivalta tai fyysisen vahingoittumisen uhka. Kriisiryhmä on vastuussa kriisin selvittelystä ja ryhtymisestä toimenpiteisiin, joissa kriisin kaikki osapuolet otetaan huomioon.

DomaCaressa on erillinen HAIPRO-asiakkuus, jonka taakse ilmoitetaan kaikki läheltä piti-tilanteet sekä tapahtuneet vaaratilanteet päivittäisessä toiminnassa. Raportin lisäksi järjestelmään voidaan lisätä esimerkiksi kuvia tapahtuneesta, esim. autovahinko, rengasrikko. Tiimivastaavat arvioivat tilanteen vakavuutta, vaikuttavuutta, seurauksia ja huolehtivat tiedon eteenpäin viemisestä johtoryhmään ja sen jälkeen käsiteltäväksi henkilöstöpalavereihin. Yleisimmin haittatapahtumat johtavat ohjeistuksien päivityksiin, mitkä käydään läpi henkilöstön kanssa ja viestitään yhtiön sisällä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen. Asiakastyytyväisyyttä ja hoidon laatua seurataan asiakaskohtaisilla kyselyillä kahdesti

vuodessa. Lisäksi pyydämme arjessa suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joihin osallistuvat Omegayhden tiimivastaava/palvelukoordinaattori/sairaanhoitaja, asiakas itse ja heidän lähiomaisensa. Lisäksi keräämme asiakkaiden palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaavat asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Yrityksellä on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä. Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen, sisäistä auditointia tehdään 3 kk välein. Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuosittain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on paperinen kyselylomake, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, voidaan pyytää omaista täyttämään tai puolueettomasti täyttämään puolesta vain asiakkaan sanoma. DomaCareen kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan asiakaspalautteet, sekä suulliset että kirjalliset, asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palavereissa, joiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Muutosten vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilökunnan kanssa.

Samoin valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset ohjaavat omavalvonnan kehittämistä ja perehdytystä ajantasaisesta lainsäädännöstä sekä hoitosuosituksista.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään yhdessä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan voidaan asiakas itse tai omainen voi olla tilanteessa mukana kuvaamassa taustatekijöitä.

Vuoden 2025 kehittämistoimenpiteeksi asetettiin henkilökunnan ammattitaidon ja osaamisen varmistaminen. Keskustelu työntekijän kanssa osaamisen tasosta; mitä jo osaa ja mitä tulee vielä harjoitella, asiakastyössä suoritettava havainnointi sekä lisäkouluttaminen erilaisin työohjein ja koulutuksin. Tarkistettiin ja päivitettiin perehdytyskansion sisältö vastaamaan nykyisiä asiakastarpeita. Henkilöstöltä nousi esiin myös ensiapukoulutuksen

tarve. Hoitotyöhön liittyvää tiedonkulkua vahvistettiin säännöllisillä palavereilla ja järjestettiin koulutukset mm. haavanhoitotuotteista ja lääkehoidosta.

Vuoden 2026 kehittämistoimenpiteeksi asetetaan RAI-osaamisen kehittäminen yksikössä ja Kanta-siirtymään liittyvät kirjaamisvelvoitteet.

Lähtökohtaisesti yksikön tiimivastaava vastaa kehittämistoimenpiteestä, tarvittaessa laatii suunnitelman ja aikatauluttaa sen kehittämistoimenpiteiden valmiiksi saattamiseksi.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Rai-osaamisen kehittäminen	12/2026	Tiimivastaava	Projekti- ja kehityspäällikkö
Kirjaamisen vahvistaminen, Kanta-velvoitteet	12/2025	Tiimivastaava	Projekti- ja kehityspäällikkö

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun ja riskienhallinnan seurannan mittareina käytetään seuraavia mittareita.

- Asiakaspalautteet. Päivittäin / kk-taso.
- RAI-arviointien oikea-aikainen tekeminen ja niiden tulokset. 6 kk / muutosten yhteydessä
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus. 6 kk välein/ muutosten yhteydessä
- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen. 6kk / muutosten yhteydessä
- Laadunvalvontakäynneiltä saatu palaute. 3kk välein
- Lääkepoikkeamat. päivittäin / kk-taso
- Asiakastyytyväisyyskyselyt 6kk välein
- Tilaajilta saatu palaute. Päivittäin / kk-taso.

Osa mittareista ovat päiväkohtaisia, osa säännöllisesti aikajaksovälin mukaisesti toteutettavia ja osan aikatauluja ohjaa hyvinvointialueiden ohjeistus.

Hoitajan vastuu laadusta

Hoitaja omalta osaltaan varmistaa hoitotyön laadun toteutumista omalla työllään. Tämän vuoksi hoitajan työpäivän toteutumista varten laadukkaasti on tehty erillinen laadunhallinnallinen ohje.

Raportointi tapahtuu joko suoraan kentältä soittamalla vastuuhenkilöille, tekemällä poikkeamailmoituksen tai haitta/vaaratapahtumailmoituksen.

Palvelujohtaja vastaa laadun ja riskien arviointien läpikäymisestä yhdessä henkilöstön kanssa sekä sovittujen toimenpiteiden loppuun saattamisessa yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omegayhden omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat Omegayhden palvelujohtaja, vastuuhenkilöt sekä mukaan pyydetyt työntekijöiden edustajat esimerkiksi lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Toimenpiteiden seurantaa varten on laadittu seurantaraportti, millä seurataan kehityskohteiden edistymistä. Omegayhdelle on laadittu vuosikello, missä yhtenä ohjelmoituna tehtävänä on omavalvontasuunnitelman säännöllinen seuranta ja seurantaraportin ylläpitäminen.

Seurantaraportti on julkisesti saatavilla Omegayhden kotisivuilla.

Seurantaraportin tekemisestä vastaavat liiketoiminta-alueiden vastuuhenkilöt ja julkaisusta yhtiön kotisivuille Omegayhden palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys	Turku, 9.1.2026
Allekirjoitus	*Mira Lumiharju* Mira Lumiharju, projekti- ja kehityspäällikkö

Liite 1
Epäkohdasta ilmoittaminen on velvollisuutesi

Ilmoitusvelvollisuus valvontalaissa

29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Valvontalain tarkoitus varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kansaneläkelaitoksen, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi tai asiakkaan luona:

1. Tee kirjallinen ilmoitus asiasta esihenkilöllesi (Omegayksi Oy:n lomake).
2. Keskustele tarvittaessa esihenkilön kanssa tilanteesta.
3. Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
4. Sopikaa esihenkilön kanssa, miten asiassa edetään.
5. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
6. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.