



OMEGAYKSI

PALVELUA SUURELLA SYDÄMELLÄ

OMAVALVONTAOHJELMA 2026

versio 1.2.

SISÄLTÖ

Sisällys

1 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN	3
Johdanto	3
Organisaatio	3
2 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN.....	4
Sopimusten seuraaminen ja noudattaminen.....	4
Henkilöstö	5
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	6
Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä	6
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta	7
Täydennyskoulutuksen järjestäminen	7
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	7
3 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA LAATU	8
Yleistä	8
Yhdenvertaisuus	8
Asiakkaan kohtelu	9
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	9
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	9
Saadun asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	10
Asiakkaan oikeusturva	10
Saatavuus	10
Jatkuvuus	11

4 RISKIENHALLINTA.....	11
Riskien tunnistaminen	12
Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus	12
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
Korjaavat toimenpiteet.....	13
Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
Muistutuksien, kantelun- ja muut valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä	14
5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	15
Monialainen yhteistyö.....	15

1 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Johdanto

Yksityisen palveluntuottajan on sote-järjestämislain 40 §:n (hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta), mukaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. Omegayhden omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla Omegayksi Oy:n verkkosivuilla ja/tai nähtävillä yksikön tai toiminnan toimipisteessä, siten että palvelujen käyttäjillä ja työntekijöillä on mahdollisuus tutustua niihin erikseen pyytämättä.

Versio 1.2. on päivitetty 9.1.2026.

Organisaatio

Omegayksi Oy on palvelukeskeinen yritys, joka keskittyy pääasiassa tarjoamaan terveysterveyspalveluja ihmisille heidän kodeissaan.

Vuonna 2021 Omegayksi muutettiin osakeyhtiöksi. Muutos heijasteli yhtiön kasvusuunnitelman ja strategian kehittämistä. Tavoitteenamme on tarjota laadukasta palvelua suurella sydämellä.

Johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi:

- Talouspäällikkö, tietoturvapäällikkö/tietosuojavastaava ja HR-päällikkö, joka vastaa Omegayksi Oy:n palvelutuotannosta.
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija, joka vastaa hanke- ja kehittämistoiminnasta.
- Projekti- ja kehityspäällikkö, joka vastaa projektihallinnasta ja koordinoinnista, vaatimustenmukaisuuden valvonnasta ja toiminnan kehittämisestä.
- Eri yksiköiden tiimivastaavia ja vastuuhenkilöitä tarvittavan asiayhteyden puolesta.

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 kotihoito), lastenhoidon palveluita, omaishoidon tuen / vapaan palveluita, tukipalveluita, ammatillista tukipalvelua, avustavia palveluita sekä henkilökohtaisen avustamisen palveluita sekä turva-auttamistoimintaa ja siivouspalveluita. 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 henkilöitä ja tilapäisesti apua tarvitsevia sekä tukee asiakkaiden omaishoitajia. Omegayksi Oy tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoidoa, perushoitoa ja palveluohjausta.

Yritykseen laadittu henkilöstökäsikirja opastaa henkilökuntaa kaikessa toiminnassa ja pitää sisällään henkilöstöpolitiikan, tietoturvapolitiikan ja asiakkaiden tietojen käsittelyn sekä laatupolitiikan sisällöllisillä toimintaohjeilla.

2 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Sopimusten seuraaminen ja noudattaminen

Omegayksi Oy tuottaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintaa sekä yksityishenkilöille että kunnille, kuntayhtymille ja hyvinvointialueille ("tilaaja"). Omegayksi Oy:n tuottamista palveluista laaditaan aina kirjallinen sopimus.

Sopimukset Omegayhden nimissä allekirjoitetaan, kuten edustamisoikeudesta organisaatiossa on päätetty ja/tai kaupparekisteritiedoista ilmenee.

Hankintasopimuksista järjestetään perehdytyskoulutuksia ennen uuden hankinnan sopimuskauden alkua. Koulutuksilla varmistetaan, että yksiköiden vastuuhenkilöt ja työntekijät, jotka sopimusta toteuttavat, tuntevat palvelun tuottamisen sisällöt ja ehdot. Työntekijöillä on myös mahdollisuus aina tarvittaessa saada apua eri asiantuntijoilta sopimuksen tulkinnassa. Sopimusten ehtojen toteutumista ja asiakkaille tuotettavan palvelun sopimuksenmukaisuutta seurataan toimintayksiköissä jatkuvasti.

Omegayhdellä on sopimukset sijoitettuna omaan hallintokansioon, ja sopimusten noudattamista työssään toteuttavat vastuuhenkilöt saavat oikeuden sopimustenhallintajärjestelmän käyttöön. Sopimusten hallinnointi on kuvattu prosessina ja ohjeistettu organisaatiossa. Sopimukset arkistoidaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään riippuen siitä, onko kyseessä puitesopimus vai asiakaskohtainen sopimus. Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksenmukaisesti kuuluu yksikön vastaavan vastuulle. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen palvelujen toteuttamisen suunnitelma, jotka päivitetään puolivuositain. Sopimuksen voimassaolon aikaisesta toiminnasta raportoidaan myös tilaajalle sopimusehtojen mukaisesti ja sovitussa aikataulussa.

Omegayksi käyttää omia henkilöstöresurssejaan asiakkaille tuotettavien palveluiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan näkökulmasta alihankinta tai henkilöstövuokraus astuu voimaan vain erityistilanteissa.

Henkilöstö

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

Yksikön vastaava vastaa työvuorosuunnittelusta sekä varmistaa, että työvuoroja kohden on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

Henkilökunnan perehdyttämisessä käytetään Omegayhden sähköistä perehdytys ohjelmaa HR-ohjelmistossa. Perehdyttämisen jälkitarkastus toteutetaan yhden (1) kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta perehdytyslomakkeella.

Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaalle 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Jokaisen työntekijän koulutus tarkastetaan alkuperäisistä todistuksista ja ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan Valviran JulkiTerhikistä (sekä sosiaali- että terveydenhuollossa toimimiseen). Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelun yhteydessä. Varmennetaan kirjallisesti myös kuvitteellisen asiakasraportoinnin tekeminen, mikäli rekrytointivaiheessa suullisessa kommunikoinnissa havaitaan puutteita. Hoitotyössä kielitaidon taso tulee vähintään olla B1-B2, jota tarvittaessa todennetaan 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, taidot ja opintopisteet voidakseen toimia hoitotyössä. Sijaiset perehdytetään huolellisesti, yleensä perehdytys kestää 3-5 päivää. Perehdyttämisen jälkeen seuraamme sijaisten toimintaa ja edistymistä säännöllisesti heidän kanssaan.

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan koulutus- ja työtodistukset, pyytämällä suosittelijoiden yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä kokemuksia työnhakijasta. Haastattelukysymyksillä kokonaisarvioidaan työntekijän soveltuvuutta työtehtävään ja työtyömiin. Sairaanhoitajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä. Rikosrekisteriote on esitettävä esihenkilölle työsuhteen alkaessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta

Omegayhdellä on käytössä perehdytysohjelma, joka käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Yksikön vastaava ja palvelukoordinaattorit perehdyttävät uuden työntekijän organisaatioon ja muihin käytännön asioihin. Hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät asiakastyöhön yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

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 vastaavan sairaanhoitajan valvoessa hoitajan työstä suoriutumista, hygieniaosaamista, asiakkaan kohtaamista ja ohjaamista yhteistyötä moniammatillisissa tiimissä unohtamatta.

Omavalvonnan seurantaan varten on laadittu yhteinen laadun ja omavalvonnan seurantalomake, jota käytetään mobiilisovelluksella ja täytetään säännöllisesti asiakkaan luona kerran kuukaudessa.

Täydennyskoulutuksen järjestäminen

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

Apuvälineisiin ja kuntoukseen liittyvistä asioista yhteistyötä tehdään palvelutarpeen arvioinnin, hyvinvointialueiden apuvälinelainaamojen 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.

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.

3 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA LAATU

Yleistä

Omegayksi varmistaa omavalvonnassaan erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuden, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun. Palveluita toteutetaan noudattaen lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä kunkin hyvinvointialueen tai yksittäisen asiakkaan kanssa solmittua sopimusta. Asiakkaiden palvelun saatavuus, laatu, turvallisuus ja jatkuvuus on huomioitu sopimuksissa tilaajien kanssa.

Yhdenvertaisuus

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Jokaisessa yksiköissä on omavalvontasuunnitelmassa käsitelty itsemääräämisoikeuden tukemista.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joihin osallistuvat Omegayhden työntekijä, asiakas itse ja heidän lähiomaisensa. Lisäksi keräämme asiakkaiden palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaa 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 puolivuositain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely toteutetaan paperisella kyselylomakkeella, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, lähetetään hänen lähiomaisellensa linkki sähköiseen palautekyselyyn. Lisäksi otamme vastaan jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan. Kaikki palaute kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan.

Saadun asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämässä

Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palaverissa, joiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Yksiköiden vastaavat impletoivat muutokset tuotantoon. Muutosten vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilökunnan kanssa.

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.

Saatavuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sääntelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Lain mukaan hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Omegayksi Oy palveluntuottajana

toteuttaa hyvinvointialueille sopimusten perusteella niiden hankkimia palveluita. Omegayksi palveluntuottajana noudattaa laissa, viranomaispäätöksessä ja/tai hankintasopimuksessa asetettuja edellytyksiä henkilöstölle. Palveluntuottajalla on toimintaansa varten vaatimustenmukaiset ja tarkoituksenmukaiset välineet palvelun tuottamiselle. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun toteuttamiseksi tarvittavat laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.

Jatkuvuus

Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, joissa arjen toiminta häiriintyy ja joudutaan toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi. Tavoitteena on varmistaa toiminnan kannalta kriittinen infrastruktuuri, johon kuuluvat organisaation omat palvelut ja toiminnan jatkuvuudelle välttämättöminä edellytyksinä olevat palvelutoimintaan liittyvät toiminnot. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla luodaan lisäksi edellytykset organisaation kriisijohtamiselle sekä pyritään täyttämään lainsäädännöstä ja sopimuksista johtuvat velvoitteet. Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa kutsutaan koolle yhtiön kriisityöryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.

4 RISKIENHALLINTA

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 esihenkilöitä. 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 tunnistaminen

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

Henkilökuntaan kuuluvat jäsenet voivat tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai yksikön vastaavalle, henkilöstöpalaverissa tai kirjallisesti haitta- ja vaaratilanneraportoinnin (HAIPRO) kautta epäkohdan huomaamisen jälkeen.

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

Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaan 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. Jokaista työntekijää 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. Yhtiölle tehty erillinen ohje omavalvontasuunnitelmiin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtuma tai läheltä piti- tilanne kirjataan sähköisesti asiakastietojärjestelmän HAIPRO-raportoinnin kautta 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 eli palveluvastaavalla 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.

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 hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiin. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasiasiavastaavaan. Omegayhden Palveluvastaava voi ohjeistaa asiakasta tai omaista ilmoituksen tekemisessä.

Lisäksi Omegayhden palvelujohtaja ja Palveluvastaava tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja mahdollisuuksien mukaan osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Laatukierroksilla seurataan myös hoitajan työskentelyä ja asiakkaan kohtaamista.

Mahdollisten asiattoman käytökseen liittyvien epäkohtien selvittämiseksi kuunnellaan kaikkia osapuolia ja tutkitaan kirjaukset tapahtuneesta. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen luonteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan sekä omaisten hyväksyessä ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomais taholle.

Muistutuksien, kantelun- ja muut valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Valitukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk kuluessa.

5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Pyrimme edistämään ja tukemaan asiakkaiden normaalia elämää kotona. Tähän kuuluu esimerkiksi erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja näitä voidaan erikseen asiakkaalle suositella. Lisäksi tavoitteena on löytää erilaisia auttamismenetelmiä, sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäisyyttä. Tavoitteiden toteutumista seurataan toimintajärjestelmien avulla ja asiakaskohtaisissa arviointikeskusteluissa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolaki 41 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee tehdä monialaista yhteistyötä silloin, kun asiakkaan tuen ja hoidon tarpeet sitä edellyttävät.

Omegayhdellä pidetään säännöllisesti verkostokokouksia yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan omaisten ja asiakkaan kanssa. Lääkäriyhteistyötä tehdään terveyskeskuslääkärien, kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Säännöllisesti konsultoidaan mm. haavahoidosta ja lääkityksistä tarvittavia tahoja.

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