



OMEGAYKSI

PALVELUA SUURELLA SYDÄMELLÄ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA LÄNSI-UUSIMAAN YKSIKKÖ

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Omegayksi Oy Y-tunnus: 3101703-2

Hyvinvointialue: Länsi-Uusimaa Kunnan nimi: Espoo

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Omegayksi Oy Katuosoite: Sinikalliontie 3 B

Postinumero: 02630 Postitoimipaikka: Espoo

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kotihoito: Ikääntyneet, Vammaiset, Lapsiperheet, Sairauden vuoksi hoitoa tarvitsevat.

Henkilökohtainen avustajapalvelu: ikääntyneet ja vammaiset

Lastenhoitopalvelu: erityislapset kuten kehitysvammaiset tai sairauden takia hoitoa tarvitsevat lapset ja tavallista lastenhoitoa tarvitsevat asiakkaat

Omaishoidon palvelut: ikääntyneet, vammaiset ja sairauden takia omaishoitoa tarvitsevat asiakkaat

Siivouspalvelu: kaikki siivousta tarvitsevat asiakkaat.

Esihenkilö: Cynthia Chinatou

Puhelin 044 244 2642 Sähköposti cynthia.chinatou@omegayksi.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta	4.3.2020
Palveluala, joka on rekisteröity	Kotihoito ja tukipalvelut

Tällä hetkellä yksikössä on yhteensä 34 asiakasta (sis. LUVN:in kotihoidon asiakkaat, siivouspalveluseteliasiakkaat ja yksityiset kotihoidon asiakkaat).

Yksikössä työskentelee tällä hetkellä täysiaikaisesti 1 Palvelujohtaja, 1 Vastuusairaanhoitaja, 3 sairaanhoitajaa, 7 lähihoitajaa, 1 geronomi. Lisänä toimii henkilöstötarpeen mukaan työsuhteessa olevia keikkatyöntekijöitä.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelmaan osallistuvat seuraavat henkilöt:

- Palvelujohtaja ja Vastuuhenkilö Cynthia Chinatou
- Vastaava sairaanhoitaja Fiona Bett
- Omegayhden hoitohenkilökunnan edustajat

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

Omavalvonnasta ja suunnittelusta ja seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

- Palvelujohtaja & Vastuuhenkilö - Cynthia Chinatou; 044 244 2642
- Vastuu Sairaanhoitaja ja lääkevastaava - Fiona Bett; 044 243 1969

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla palvelusopimusta ei tehdä erikseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelma on tehty asiakkaalle valmiiksi asiakkaan siirtyessä Omegayhdellä. Hoito- ja palvelusuunnitelma siirretään Omegayhden tietokantaan 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.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskiennhallinnan 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.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain § 48 mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Sosiaalihuoltolain 48§ 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.

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 palveluvastaavalle tai yhteisessä kokouksessa joka toinen viikko tai kirjallisesti ”laatupoikkeama tai sen uhka lomakkeella” epäkohdan huomaamisen jälkeen.

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

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilöllä 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.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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. Asiakkaalle tehdään väliarvio aina terveydentilan muuttuessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Väliarvio voidaan tehdä yhteistyössä tilaajan sairaanhoitajan kanssa. Väliarvio kirjataan Lifecare-järjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan palvelussa/hoidossa tarkoilla päivittäissuunnitelmilla, joiden perusteella hoitajat hoitavat asiakasta hoito- ja

palvelusuunnitelman mukaan. Tämän lisäksi erittäin tärkeässä roolissa hoidon toteutumisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ovat hoitajien päivittäiskirjaukset ja suulliset raportit asiakkaan voinnista vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja käy arvioimassa asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista säännöllisillä käynneillä asiakaskäynneillä.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaille tehdään sopimus avaimenluovuttamisesta asiakkaan hoitotarpeen mukaisesti. Omegayksi suosittelee avaimen luovuttamista, kun asiakkaan toimintakyky on laskenut ja asiakas ei pysty avaamaan ovea Omegayhden hoitajalle. Päätöksen avaimen luovuttamisesta tekee asiakas itse tai hänen laillinen edustajansa.

Asiakkaan luovuttaessa avainta Omegayhden edustajalle täytetään 2 kappaletta avainten luovutuslomakkeita, jolloin lomakkeista 1 kappale jää molemmalle osapuolelle. Samoin avainta takaisin asiakkaalle tai hänen edustajalleen luovutettaessa kuitataan molemmille jäävä avainten luovutuslomake, josta jää 1 kappale molemmalle osapuolelle.

Avaimia säilytetään Omegayhden lukollisessa kaapissa.

lökkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytettäviä mittareita

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

Ostopalveluasiakkaille RAI arvioinnit tehdään ensin hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin kautta, jonka jälkeen Omegayhden hoitajat tekevät asiakkaalle RAI-arvioinnin vähintään 6 kuukauden välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa paljon.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Omegayhden hoitajat seuraa asiakkaiden päivittäisiä toimintoja ja ottaa huomioon

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

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

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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.

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 kiinnittää 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 seurantaan turvapuhelin-laitteen kautta.

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.

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 kehoitetaan 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.

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

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

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Yrityksellä on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä. Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen, sisäistä auditointia tehdään 3 kk välein. Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuositain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on yleensä paperinen kyselylomake, 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 toiminen kehittämisessä.

Saadut palautteita käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palaverissa, joiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Muutostenvaikutusta 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Omegayhden omana sosiaali-/potilasasiavastaavana toimii **Pasi Rouvali**, sähköposti pasi.rouvali@omegayksi.fi, puh. 044 244 8738.

Seuraavassa ovat Länsi-Uudenmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiavastaavat Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Sosiaaliasiavastaavat/Potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen

Jenni Henttonen

p. [040 027 7087](tel:0400277087)

ma klo 12-15

ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen [https://turvaposti.luvn.fi/ulkoinen linkki](https://turvaposti.luvn.fi/ulkoinen-linkki)

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 valvontapäätöksen 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.

Omahoitajuus

Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka osallistuu asiakkaan asioiden hoitamiseen ja hoitoisuuden seurantaan (keikkalainen ei toimi omahoitajana). Yhdessä asiakkaan vastuusairaanhoitajan kanssa omahoitaja vastaa asiakkaan hoidon ja palveluiden järjestämisestä. Omahoitajuusjärjestelmän tavoitteena on luoda hyvä yhteistyösuhde asiakkaan ja hoitajan välille, jotta asiakas ja hänen läheisensä voivat osallistua paremmin hoitoon ja siihen liittyviin päätöksiin.

Omahoitaja hoitaa arjessa asiakkaan hoitoon liittyviä juoksevia asioita, esimerkiksi vaippatilaukset tai kuljetuksen tilaamisen sairaala- tai muille käynneille, jos asiakas ei käyntiä itse pysty tilaamaan. Omahoitajan työtehtävät vaihtelevat asiakaskohtaisesti riippuen asiakkaan ja omaisen kantamista vastuista.

Vastuusairaanhoitaja seuraa asiakkaiden omahoitajuuden sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista ja ottaa vastaa asiakkailta sekä henkilökunnalta tulevia viestejä ja ohjaa sen mukaisesti muutoksia asiakkaan hoidossa ja sen järjestelyssä.

Omahoitaja huolehtii

- RAI-arviointien toteutumisesta 6 kk:n välein
- Väliarvion tekeminen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivitys 6kk:n välein
- Asiakkaan kotihoitokansion päivittämisestä
- Säännöllisesti yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin

6 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. Lisäksi tavoitteena on löytää erilaisia auttamismenetelmiä, sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäisyyttä.

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

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan toimintajärjestelmien avulla ja asiakaskohtaisissa arviointikeskusteluissa.

Ravitsemus

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

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

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniakäytännöt. 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 ja palveluvastaavien toiminnalla aina välttämään ja estämään tartuntojen leviämistä.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

sairaanhoitaja Fiona Bett puh. 044 243 1969

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Omegayksi tuottaa terveyden- ja sairaanhoitoa asiakkailleen heidän terveydentilansa mukaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut suunnitellaan siten, että niistä on asiakkaille suuri mahdollinen hyöty ja että jokaista asiakasta tuetaan ja hoidetaan kunkin terveydentilan edellyttämällä tavalla. Terveyden- ja sairaanhoitoa voi toteuttaa sairaan- tai terveydenhoitaja tai lähihoitaja joko lääkärin tai sairaan- tai terveydenhoitajan ohjeiden mukaisesti. Esimerkkejä terveydenhoidollisista tilanteista ovat ohjaustilanteet terveyden edistämiseksi esimerkiksi ruokavalion tai liikunnan suhteen ja sairaanhoidollisista tilanteista esimerkkejä ovat lääkkeiden antaminen, haavanhoidot ja muut terveydenhuollon ammattilaista vaativat toimenpiteet.

Tilanteissa, jossa asiakas tarvitsee lääkärin apua, Omegayhden sairaanhoitaja tai lähihoitaja riippuen asiakkaan sairastumisen vakavuudesta joko konsultoi lääkärinä, varaa lääkäriajan mukaan lukien etälääkärin ajan tai lähettää asiakkaan akuuteissa tilanteissa ambulanssilla tai omaisen saattama kiireelliseen sairaanhoitoon. Tapauksessa, jossa asiakkaalla ei ole omaisia ja asiakas tarvitsee saattajapalvelua Omegayksi tuottaa kyseisen palvelun asiakkaalle yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Omegayhdellä on myös toimintaohje äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Kiireettömissä tilanteissa Omegayksi tekee yhteistyötä kotihoidon lääkärin, asiakkaan oman terveysasemalääkärin tai yksityisen lääkärin kanssa, jonka palveluohjaus, asiakas tai hänen lähiomaisensa on ilmoittanut palvelun aloittamisen aikana.

Seuraavassa on kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi:

1. Asiakkaan tilanne arvioidaan
2. Tarpeen mukaan ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa lisäohjeistuksen kiireellisissä hätätilanteissa.
3. Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin, mikäli tilanne sen mahdollistaa kotihoidon tai päivystävää lääkäriä. Viikonloppuisin ja iltaisin soitetaan joko 116117 tai 112 riippuen asiakkaan hoidon kiireellisyydestä.

Kliinisiin epäselviin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota Jorvin päivystyksestä yhteystiedot: [09 471 83300](tel:0947183300) tai päivystysavun numerosta 116117, jos Omegayhden oma sairaanhoitaja ei ole tavoitettavissa ja asia on akuutti sairaanhoidollinen- tai lääketieteellistä arviota vaativa tilanne.

Myrkytystilanteissa soitetaan tarvittaessa neuvoa myrkytystietokeskuksesta puh. 0800 147 111, jos tilanne ei vaadi akuutisti apua hätäkeskuksen kautta.

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan tehdään hänelle niin sanottu hoitajan lähete asiakastietojärjestelmä Domacareen liittyen syihin, miksi asiakas lähetään päivystykseen sairaalahoidon arvioon. Ambulanssienhenkilökunnalle annetaan asiakkaan uusin lääkelista, mikä löytyy aina asiakkaan kotona oleva kansioista.

Äkillisestä kuolemantapauksesta virka-aikana vuorovastaava ilmoittaa alueen kotihoidon lääkärille, joka tulee toteamaan asiakkaan kuolleeksi sekä ilmoittaa omaisille. Muina aikoina hätäkeskuksen kautta saadaan lääkäri, joka tulee paikalle toteamaan asiakkaan kuolleeksi.

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

Omegayhden lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoidon lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut asiat tulevat osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön lääkevastaavana toimii vastuusairaanhoitaja Fiona Bett.

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

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

Monialainen yhteistyö

Säännöllisesti pidettävät verkostopalaverit yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan omaisten ja asiakkaan kanssa. Lääkäriyhteistyö terveyskeskuslääkärien, kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Konsultoidaan säännöllisesti mm. Haavahoidosta ja lääkityksistä tarvittavia tahoja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

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

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

Henkilökunnan perehdyttämisessä käytetään Omegayhden perehdytyslomaketta. Perehdyttämisen jälkitarkastus toteutetaan yhden (1) 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. Palveluvastaava arvioi sijaisuustarvetta jatkuvasti.

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omegayhden kotihoidossa pyritään vuonna 2024 parantamaan kirjaamisen laatua ja vahvistamaan sisäistä tiedonkulkua.

1. Kirjaamisen laadun parantamiseksi järjestetään lisäkoulutusta ja arvioidaan säännöllisesti kirjausten sisältöjä.
2. Sisäistä tiedonkulkua tehostetaan säännöllisillä henkilöstöpalavereilla, joihin henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua aktiivisesti. Palavereja järjestetään tarvittaessa myös Teams-palavereina, jolloin mahdollisimman moni pystyy osallistumaan ja saamaan ajankohtaista tietoa.
3. Lisäksi päivitämme perehdytyskansion sisältöä varmistaaksemme, että kaikilla hoitajilla on tarvittavat tiedot ja taidot kotihoidon asiakastyön suorittamiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys

Espoo, 15.4.2024



Cynthia Chinatou

Palvelujohtaja