

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	10
4.3.3 Hygieniakäytännöt	10
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	10
4.3.5 Lääkehoito.....	11
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	11
4.4.1 Henkilöstö.....	12
4.4.2 Toimitilat	13
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	14
4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Omegayksi Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 3101703-2		Kunnan nimi: Espoo Kuntayhtymän nimi: Espoo Sote -alueen nimi: Länsi-Uusimaa
Toimintayksikön nimi OMEGAYKSI OY		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen ESPOO		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotisairaanhoido/Kotipalvelu ikäihmisille, vammaisille sekä lapsiperheille		
Toimintayksikön katuosoite Harjuviita 12		
Postinumero 02110	Postitoimipaikka Espoo	
Toimintayksikön vastaava esimies Chinatou Cynthia	Puhelin 044 244 2642	
Sähköposti info@omegayksi.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 18.5.2020		
Palvelu, johon lupa on myönnetty		

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen: kotisairaanhoido/kotipalvelu, kotihoito, henkilökohtainen avustajapalvelu, tukipalvelu sekä lastenhoito	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18.5.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 18.5.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Tällä hetkellä Omegayksi ei käytä alihankintaa.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Omegayksi tuottaa ja järjestää yksityisiä kotihoidon palveluita (kotisairaanhoido, kotipalvelu, kotihoito, tukipalvelu sekä henkilökohtainen avustaja) pääkaupunkiseudulla. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, omaishoitajia, lapsiperheitä, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita. Omegayksi Kotihoito tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden ja sairaanhoidon, hoivaa ja palveluohjausta sekä sovittaa palvelut järkevästi ja tarkoituksen mukaisesti asiakkaan elämään. Omegayksi tavoitteena on asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden sekä palvelujärjestelmän mahdollisuuksien yhteensovittaminen.

Toiminnan arvot

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta tuntevien tahojen kanssa. Sitoudumme asiakkaan/hänen omaisensa kanssa palvelusopimuksen ja tällöin asiakasta myös informoidaan selkeästi ja ymmärrettävästi palvelun kustannuksista. Keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisesti hänen läheisensä kuulemisen perusteella selvitetään asiakkaan palvelutarve ja suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan kotona asumisen. Toiminta-ajatuksemme on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme asiakasta, kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan, asiakkaan varallisuudesta huolimatta. Olemme rehellisiä, luotettavia, hoidamme kodit kuin omamme.

Toimintamme perustuu palvelusuunnitelmaan, joka laaditaan ja allekirjoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti tai vähintään vuoden välein sekä aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön toiminnassa.

Toimintaperiaatteet

Omegayksi toimintaperiaatteet ovat yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, ystävällisyys ja kuntouttava työasenne asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon, ottavaa yksilöllistä apua, tukea ja palvelua. Hyödynnämme pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja toimiviksi havaittuja käytäntöjä. Tavoitteena on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinta lähtee Omegayksi Oy:n arvoista, jotka käydään läpi jokaisen työntekijän kohdalla yksityiskohtaisesti. Arvojen lisäksi kannustamme työntekijöitämme huomioimaan mahdollisia riskejä ja tuomaan niitä esille palvelupäällikölle ja aluevastaavalle. Palvelupäällikkö ja aluevastaava tapaavat koko henkilökuntaa kerran viikossa jolloin keskustellaan riskeistä ja muista mahdollisista kehityskohteista.

Kotihoidossa työntekoon liittyy aina erilaisia vaaroja ja niistä seuraavia riskejä, jotka kuvaavat vaaran suuruutta.

Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät tunnistetaan määräajoin työturvallisuuslain mukaan.

Työpaikalla tunnistettavista vaaroista on arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Vaarojen tunnistaminen ja arviointi tehdään työyksiköissä kaupungin ohjeiden mukaan. Riskienhallinta pohjaa myös henkilöstöltä arjessa saatavaan palautteeseen ja sen käsittelyyn työyksikössä.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti Espoon kaupungin työsuojelun antamien ohjeiden mukaisesti. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu.

Toimenpideohjelmaa päivitetään organisaatiosta tulleiden ohjeiden mukaan.

Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus, asia käsitellään yksikössä esimiehen kanssa ja lomake toimitetaan työsuojelun tietoon. Työtä tehdään yhdessä työsuojelun kanssa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökuntaan kuuluvat jäsenet voivat tuoda epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä kahdella eri tavalla, joko suoraan palvelupäällikölle tai aluevastaavalle tai yhteisessä viikkokokouksessa.

Riskien käsitteleminen

Häiritsevien tapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Häiritsevien tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut häiritsevä tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Häiritsevien tapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittely ja dokumentointi

<p>Asiakasta koskevat haittatapaukset, läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat kirjataan toimintajärjestelmäämme ja aluevas- taava käsittelevät yksilöllisesti sekä ne tiimipalaverissa</p> <p>Lääkepoikkeama kirjataan potilastietojärjestelmään ja asia tiedotetaan asiakkaalle, hänen omaisille tai asianhoitajalle. Muut läheltä piti -tilanteet keskustellaan tiimissä sekä asiakkaan kanssa ja kirjataan tarvittaessa potilastietojärjestelmään.</p> <p>Henkilöstöön kohdentuvista uhka- ja vaaratilanteista täytetään oma erillinen lomake, jonka aluevastaava käsittelee.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtu- miin?</p> <p>Aluevastaava kokoaa haittatapaukset. Niistä sekä niihin johtaneista syistä keskustellaan yksiköissä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään yksiköissä ja raportoidaan säännöllisin väliajoin.</p> <p>Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Informaatiota jaetaan kirjallisesti ja sähköisesti työntekijöille sekä yhteistyötahoille. Tiedotettavista asioista kerrotaan henkilö- kunnalle yhteisissä palaverissa. Tarvittaessa järjestetään koulutusta.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Palvelupäällikkö – Cynthia Chinatou; Aluevastaava – Caroline Githae-Jansson</p> <p>Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Palvelupäällikkö, Aluevastaava ja Omegayksi henkilökunta.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Cynthia Chinatou puh 0442442642</p> <p>sähköposti: cynthia.chinatou@omegayksi.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tilanteiden sekä asioiden muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat Kotihoidon palvelupäällikkö ja aluevastaava.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaval- vonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p>

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimistokansiossa ja Omegayksi yrityksen kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Uudet asiakkaat tulevat joko suoraan palvelusetelillä kotikuntoutuksen kautta, kunnan ostopalvelun kautta, tai yksityisesti. Hoidon ja palvelun arvioimiseksi Omegayksi aluevastaava/sairaanhoitaja tekee kotikäynnin asiakkaan luokse. Aluevastaava/vastaava sairaanhoitaja antaa tietoa palveluista ja kokoaa palvelut asiakkaan tueksi sekä arvio palveluiden tarpeen, asiakkaiden toimintakyvyn, kodin ja ympäristön olosuhteen sekä omaisten hoidon osallistumisen perusteella.

Asiakas, joka on ollut sairaalahoitossa ja siirtymässä kotihoitoon yleensä tulee kotikuntoutuksen kautta. Ennen siirtoa asiakas on ollut yleensä kotikuntoutuksen hoidossa 2-4 viikkoa, ja kotikuntoutuksen viimeisenä päivänä tehdään yhteinen kotikäynti, jossa on asiakas, hänen lähiomainen, Omegayksi vastaava hoitaja sekä kotikuntoutushoitaja. Kotikuntoutushoitaja antaa suullisen raportin ja mahdollisesti hoito- ja palvelusuunnitelman. Aloitamme tästä kotihoidon palvelun tuottamisen ja arvioimme asiakkaan todellisen hoidon tarpeen ensimmäisten parin viikon ajan. Teemme mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka palvelee parhaiten asiakkaan tämän hetken tilannetta. Mahdolliset muutokset suunnitelmaan tehdään asiakkaan ja hänen lähiomaisen kanssa.

Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa pyritään tukemaan asiakkaan toimintakykyä niin, että kotona asuminen onnistuu turvallisesti mahdollisimman pitkään.

Kotihoidossa henkilöstö toteuttaa kuntouttavaa työtä jokapäiväisessä työssä.

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi tapahtuu yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Apuna tarpeen mukaan arvioinnissa mitareina ovat RAVA ja MMSE.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Omegayksi henkilö seuraa asiakkaiden päivittäisessä toiminnassa ja ottaa huomioon muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voinnissa. Muutokset päivitetään heti raporttiin kirjallisesti ja tarpeen mukaan päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on nähtävissä toimintajärjestelmässämme. Seuraamme toteutumista säännöllisesti ja teemme muutoksia tarpeen mukaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

<p>Henkilökunta käyttää toimintajärjestelmää jossa on myös hoito- ja palvelusuunnitelma. Toimintajärjestelmään päivitetään hoitoraportti jokaisen hoidon jälkeen. Toimintajärjestelmän ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen henkilön kanssa perehdytyksessä.</p>
<p>4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)</p> <p>Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.</p>
<p>Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Tällä hetkellä Omegayksi asiakkaina ei ole lastensuojelussa olevia asiakkaita. Mikäli tällaisia asiakkaita tulee, päivitämme hoito- ja kasvatussuunnitelman olemassaolevien prosessien mukaisesti.</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Omegayksi Oy:n tärkeimpänä tavoitteena on että asiakas voi toimia yksilöllisesti ja tuemme heidän päätöksiä ja toiveita mahdollisuuksien mukaan. Näistä asioista keskustelemme aina ensimmäisissä tapaamisissa.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.</p> <p>Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Tällä hetkellä Omegayksi asiakkaina ei ole sosiaalihuollon asiakkaita. Mikäli tällaisia asiakkaita tulee, päivitämme hoito- ja kasvatussuunnitelman olemassaolevien prosessien mukaisesti.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle</p>

<p>viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.</p>
<p>Vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisten kanssa. Tarvittaessa häntä ohjataan ottamaan yhteys aluevastaavaan. Asiakkaalla/omaisella on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen.</p> <p>Lisäksi palvelupäällikkö ja aluevastaava tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta. On myös tapana että vastaava sairaanhoitaja tai Omegayksin johtaja tekee laatu- ja asiakas-työryhmiä joissa tavataan hoitajaa asiakkaan luona ja seurataan miten työt toteutuu.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haistatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Pyrimme selvittämään tapahtuman kulun kuuntelemalla kaikkia osapuolia. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä. Jatkotoimenpiteet riippuvat tapahtumasta.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Yrityksellä on kaikkein asiakkaiden ja heidän läheistensä yhteystiedot ja yksityiset asiakaskohtaiset keskusteluryhmät, joissa voidaan keskustella esim. päivittäiseen hoitoon liittyvistä asioista ja parannusehdotuksista. Omegayksi Oy:n laatu- ja asiakas-työryhmä kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen. Asiakkaan kokemaa laatu mitataan säännöllisellä vuosittain tehtävällä asiakas- ja palvelututkimuksella. Lisäksi otamme jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja hänen lähiomaisiltaan.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palautteita käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja sovimme jatkotoimenpiteistä.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömyydessä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Cynthia Chinatou, Palvelupäällikkö, 0442442642</p>
<p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola 09 816 51032</p>

<ul style="list-style-type: none"> • neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa • neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa • tiedottaa asiakkaan oikeuksista • toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvonta 029 505 3050 (ma–pe 9–12). Kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.</p> <p>Muistutukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Pyrimme edistämään ja tukemaan asiakkaiden normaalia elämää kotona. Tähän kuuluu esimerkiksi erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Lisäksi tavoitteena on löytää erilaisia auttamismenetelmiä, sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäistä selviytymistä kotona.</p>
<p>b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen</p> <p>Pyrimme tukemaan nuorten liikunta- ja harrastustoimintaa josta olemme sopineet yhdessä asiakkaan sekä lähiomaisten kanssa.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Tavoitteiden toteutumista seurataan toimintajärjestelmässä ja asiakaskohtaisissa keskusteluryhmissä.</p>

4.3.2 Ravitsemus

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

Kotihoidossa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arviointiin ja tarvittaessa tarkistaa nestelistasta ja varmistaa että asiakas saa riittävästi nesteitä. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti. Asiakastietojärjestelmä Nursebuddy laskee asiakkaiden painoindeksit. Kotihoito voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppapareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygieniapu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniakäytännöt. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät potilastietojärjestelmästä ja perehdyttämisohjeesta.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireettömissä tilanteissa Omegayksi hoitaa kaikki sairaanhoito sekä lääketieteellisiä asiat tekemällä yhteistyötä kaupungin kotihoitolääkärin kanssa että omaisten kanssa mikäli asiakkaalla on oikeus kunnan kotihoidon lääkäriin. Mikäli asiakas ei kuulu kuntaan, silloin yhteistyötä tehdään joko asiakkaan oman terveysasemalääkärin kanssa tai yksityisen lääkärin kanssa, jotka asiakas tai omaiset ovat ilmoittaneet palvelun aloittamisen aikana.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi:

- Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112.
- Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa.
- Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin mikäli tilanne sen mahdollistaa kotihoidon lääkäri, viikonloppuisin ja iltaisin suoraan 112.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota:

- Jorvin päivystys sairaala yhteystiedot: Päivystysavun numeroon 116 117 (0 €).
- Terveysneuvonta puh. 10023
- Myrkytystietokeskus 09-471 977

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan tehdään hänelle ns. hoitajan lähete asiakastietojärjestelmä Nursebuddyyn. Hoitajan lähteen lisäksi annetaan ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan uusin lääkelistan mikä löytyy aina asiakkaan kotona oleva kansioista.

Äkillisestä kuolemantapauksesta virka-aikana vuorovastaava ilmoittaa kunnan kotihoidon lääkärille, joka tulee toteamaan asiakkaan kuolleeksi sekä ilmoittaa omaisille. Muina aikoina 112 kautta saadaan lääkäri joka tulee paikalle toteamaan asiakkaan kuolleeksi.

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Aluevastaava/sairaanhoitaja vastaa oman alueensa asiakkaiden terveyden seurannasta yhteistyössä lääkärin kanssa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Omegayksi sairaanhoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Kotihoidon alueella on vähintään yksi sairaanhoitaja.</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavat Omegayksi palvelupäällikkö ja aluevastaava yhteistyössä kunnan kotihoidon lääkärin kanssa tai asiakkaan yksityis/terveysasemälääkäri. Toiminnan vastuut ja velvollisuudet on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Tarpeen ilmetessä konsultoidaan muita asiantuntijoita tai järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Tarpeen ilmetessä konsultoidaan muita asiantuntijoita tai järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Tällä hetkellä Omegayksi yrityksellä ei ole alihankintaa.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön</p>
--

<p>perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Kotihoito havainnoi ja tekee ehdotuksia asiakkaan asuinympäristön parantamiseksi. Kotihoito testaa säännöllisesti kotihoidon asiakkaan turvalaitteet ja palovaroittimet. Poikkeusolojen hoidon järjestämiseksi on laadittu suunnitelma.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Vuoden 2020 kesäkuussa Omegayksi kotihoidossa työskenteli kokoaikaisiksi työntekijöiksi laskettuna yhteensä 4 sairaanhoitajaa ja 5 lähihoitajaa, 1 sosionomi sekä useita tunti-työntekijöitä. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa sairaanhoitajilla sekä lähihoitajilla sitä mukaan kun asiakaskunta kasvaa.</p> <p>Suurin osa henkilöstöstämme tulee olemaan lähihoitajia ja toiseksi suurin ammattiryhmä ovat sairaanhoitajat.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisia saa käyttää todelliseen tarpeeseen. Käytössä on yhteisesti sovittu rekrytointimenettely. Sijaisten tulee olla päteviä, mikäli käytetään opiskelijoita, heillä tulee olla tarpeelliset tiedot ja opintopisteet voidakseen toimia hoitotyössä. Sijaisilla tulee olla tarvittavat luvat, esim. lääkeluvat.</p> <p>Sijaiset perehdytetään huolellisesti, yleensä perehdytys kestää 2-3 päivää ja seuraamme myös sijaisten toimintaa ja edistymistä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Asiakasaikaa seurataan toiminnanohjausjärjestelmän kautta, jotta voidaan varmistaa henkilöstön riittävyys.</p> <p>Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä varmistetaan mm. osaamisen vahvistamisella (koulutus ja vakanssimuutokset) sekä tarvittaessa otetaan keikkatyöntekijöitä joilla on riittävä koulutus.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>

<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Omegayksi palkkaa päteviä ja luotettavia henkilöitä joilla on tarvittavat luvat sekä riittävästi kokemusta.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus Valviran sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelevien kautta sekä edellisistä työpaikoista. Mikäli hakija tulee työskentelemään lasten kanssa, vaadimme rikosrekisteritodistuksen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Vanhuspalveluiden yhteinen perehdytysmateriaali on potilasohjausjärjestelmässä. Käytössä on perehdytyksen seurantalomake. Kaikki työntekijät täyttävät käyttöoikeussitoumuksen.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Omegayksi pyrkii toteuttamaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa.</p> <p>Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä täyttyy kolmen päivän koulutusvelvollisuus. Henkilökohtaiset koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa vuosittain.</p> <p>Tiimin vastaavat kokoontuvat säännöllisesti työntekijöiden kanssa kehittämään palvelumallia. Kokouksia pidetään Espoossa toimistollamme. Näissä kokouksissa käsitellään yhteisiä asioita ja tarvittaessa mukana on myös koulutuksellinen osuus. Jokainen on veloitettu tuomaan koulutuksista saamansa tiedon koko tiimille. Tiimipalavereita pyritään pitämään kuukauden välein. Esimiehet osallistuvat palaveriin. Kehittämispäiviä pidetään kerran vuodessa.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Omegayksi kotihoidossa ei ole vastaanottotoimintaa. Kotihoidon tiimitilat on toimisto, joka on sijoitettu toiminnan kannalta keskeiseen paikkaan.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?</p> <p>Henkilöstö huoltaa omat työvaatteensa korvausta vastaan. Kotihoidon asiakkaiden siivous ja pyykinhuolto tapahtuu palvelukuvauksissa sovitulla tavalla.</p>

<p>4.4.3 Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Turvapalvelut toteutetaan ostopalveluna. Turvapalveluiden hankinnasta on laadittu ohjeistus.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Hoitohenkilökunta testaa säännöllisen kotihoidon asiakkaiden laitteet, jotka on hankittu kaupungin kautta sekä palovaroittimet. Muuten asiakas ohjataan itse testaamaan laitteet säännöllisesti.</p>
<p>4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet</p> <p>Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Asiakkaiden hoitoon ja kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Yhteistyö tehdään Espoon kaupungin fysioterapian kanssa ja tarvittaessa kunnan apuväline lainaamon yksikön kanssa.</p>
<p>Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>HUS Apuvälinekeskus / Espoon yksikkö</p> <p>Käyntiosoite</p> <p>Karvasmäentie 6, Espoon sairaala</p> <p>Apuvälineyksikkö, 1. krs</p>

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyden. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Lokitietoja seurataan säännöllisesti. Yksikössä on kirjaamisvastaavat, jotka toteuttavat säännöllisesti kirjaamisen laaduntarkailua.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Ohjeet henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta ovat käyttöoikeussitoumuksessa.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Omegayksi asiakkaalla on aina mahdollisuus saada itseään koskevat tiedot pyytämällä. Asiakasta koskeviin asiakasasiakirjoihin tehdään palvelun kannalta riittävät, asianmukaiset ja ajantasaiset kirjaukset.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Chinatou Cynthia

Sähköposti: cynthia.chinatou@omegayksi.fi

Puh: 0442442642

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toimintaa kehitetään yksiköissä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tulleen palautteen perusteella olemassa olevin resurssein. Riskinhallintaohjelman mukaisia toimenpiteitä tehdään. Lisäksi toimintaa kehitetään laatu järjestelmän mukaisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Espoo 4.7.2020

Allekirjoitus

Cynthia Chinatou

Caroline Githae-Jansson