



OMEGAYKSI

KOTIPALVELUA SUURELLA
SYDÄMELLÄ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Omegayksi Y-tunnus 3101703-2

Hyvinvointialue Länsi-Uusimaa Kunnan nimi Espoo

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Omegayksi Oy Katuosoite Harjuviita 12

Postinumero 02110 Postitoimipaikka Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Kotisairaanhoido ja kotipalvelut eri ikäryhmille
Henkilökohtainen avustajapalvelu
Henkilöstövuokraus
Lastenhoitopalvelu
Omaishoidon palvelut
Siivouspalvelut

Esihenkilö Cynthia Chinatou

Puhelin 0442442642 Sähköposti cynthia@omegayksi.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 18.5.2020

Palveluala, joka on rekisteröity 18.5.2020

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluvastaava, esimies ja Omegayksi henkilökunta.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelupäällikkö- Cynthia Chinatou; 0442442642

Palveluvastaava - Caroline Githae-Jansson; 044 243 1969

Myyntisuunnittelija- Lisa Nurmilaukas; 041 310 6875

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tilanteiden sekä asioiden muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat Kotihoidon palvelupäällikkö ja palveluvastaava.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimistokansiossa ja Omegayksi yrityksen kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Omegayksi tuottaa ja järjestää yksityisiä kotihoidon palveluita (kotisairaanhoito, kotipalvelu, tukipalvelu sekä henkilökohtainen avustajan palveluita), lastenhoidon palveluita, omaishoidon palveluita, siivouspalveluita sekä henkilöstövuokrausta pääkaupunkiseudulla ja tulevaisuudessa valtakunnallisesti. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikään-tyneitä, pitkäaikaissairaita, omaishoitajia, lapsiperheitä, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita. Omegayksi Kotihoito tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden ja sairaanhoitoa, hoivaa ja palveluohjausta sekä sovitaa palvelut järkevästi ja tarkoituksen mukaisesti asiakkaan elämään. Omegayksi Oy

tavoitteena on asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden sekä palvelujärjestelmän mahdollisuuksien yhteensovittaminen.

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. Toiminta-ajatuksemme on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme jokaista asiakasta, kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan. Rehellisyys, luotettavuus ja toisten hoitaminen kuten itseämme haluaisimme hoidettavan ovat toimintamme perusarvoja. Toiminnan arvoihin kuuluu myös asiakkaan selkeä informoiminen palvelun kustannuksista ja Omegayhden toimintavoista.

Teemme asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa ja muiden häntä hoitavien tahojen kanssa palvelusopimuksen, johon asiakkaan hoito perustuu. 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.

Toimintamme perustuu yhteistyössä laadittuun 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.

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinta lähtee Omegayksi Oy:n arvoista, jotka käydään läpi jokaisen työntekijän kohdalla yksityiskohtaisesti. Arvojen lisäksi kannustamme työntekijöitämme huomioimaan mahdollisia riskejä asiakkaiden luona ja työympäristössä ja tuomaan niitä esille palvelupäällikölle ja palveluvastaavalle. Palvelupäällikkö ja palveluvastaava tapaavat kaikki henkilökunnan jäsenet joka toinen viikko ja tarvittaessa, jolloin keskustellaan riskeistä ja muista mahdollisista kehityskohteista. Kotihoidossa työntekoon liittyy aina erilaisia riskejä, jotka kuvaavat haitta- ja läheltä-piti-tapahtuman tapahtumisen todennäköisyyttä. Työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät riski- ja 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

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on maininta omavalvontasuunnitelmassa ja kehoitamme henkilöstöä tuomaan asioita esille avoimesti.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Henkilökuntaan kuuluvat jäsenet voivat tuoda epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä kahdella eri tavalla, joko suoraan palvelupäällikölle tai palveluvastaavalle tai yhteisessä kokouksessa joka toinen viikko.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

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 politiikkaan kuuluu

asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen. Asiakkaan kokema laatu mitataan säännöllisellä vuosittain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Lisäksi otamme jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja hänen lähiomaisiltaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Esihenkilö kokoaa haittatapaukset. Haittatapauksista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksiköissä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään yksiköissä ja raportoidaan säännöllisin väliajoin. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.

Korjaavat toimenpiteet

Esihenkilö kokoaa haittatapaukset. Haittatapauksista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksiköissä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään yksiköissä ja raportoidaan säännöllisin väliajoin.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan palvelussa/hoidossa tarkoilla hoitajien kirjauksilla ja suullisilla raporteilla asiakkaan voinnista vastaavalle sairaanhoitajalle sekä vastaavan sairaanhoitajan säännöllisillä käynneillä asiakkaan luona. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltaisesta voinnistaan ja arvioi hänen toimintakykensä säännöllisin väliajoin.

Hoito- ja palvelusuunnitelman tarvittavat muutokset ja päivitykset käydään läpi yhdessä kaupungin kotihoidon edustajan kanssa ennen niiden toteuttamista.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn 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 sairaalahoidossa 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 lähiomaisensa, Omegayhden 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 sen hetkistä tilannetta. Mahdolliset muutokset hoitosuunnitelmaan tehdään asiakkaan, hänen lähiomaisensa ja kaupungin kotihoidon edustajien 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 työtettä jokapäiväisessä työssä.

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi tapahtuu yhteistyössä kotihoidon lääkärin kanssa. Apuna tarpeen mukaan toimintakyvyn arvioinnissa ovat mittarit MMSE ja GDS-15, Braden riskiluokitusmittari.

RAI- arviointiväline otetaan käyttöön 30.3.23 alkaen.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Ome-gayhden 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 kaupungin kotihoitoyksikön vastaavan hoitajan kanssa, jos asiakas on ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilökunta käyttää toimintajärjestelmää, jossa on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Toimintajärjestelmän ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen hoitohenkilön kanssa perehdytyksessä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Suuri 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 vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja vastaavasairaanhoitaja katsovat yhdessä tarpeelliseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys kaupungin kotihoidon aluevastaavaan. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä kirjallinen valitus tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen.

Lisäksi Omegayhden palvelupäällikkö ja aluevastaava tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Omegayhdessä on myös tapana, että vastaava sairaanhoitaja tai Omegayhden johtaja tekee laatukierroksia, joissa seurataan hoitajan työskentelyä asiakkaan luona ja seurataan miten hoitaja kohtaa asiakkaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Selvitämme tapahtuman kulun kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja tutkimalla potilaskertomuksen/t tapahtuvasta. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan ja omaisten hyväksyessä ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Hyvä hoidon ja laadun varmistamiseksi hoitokokoukset asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä asiakaspalautteet ovat erittäin tärkeitä, jotta hoito ja/tai palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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 laatupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen. Asiakkaan kokema laatu mitataan säännöllisellä vuosittain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Lisäksi otamme jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja hänen lähiomaisiltaan.

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

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

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou, Palvelupäällikkö, 0442442642

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Espoon Kaupunki: Eva Peltola 09 816 51032

Helsinki kaupunki: Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska 09 3104 3355 ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30 Suojattua sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Vantaan kaupunki: Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537 Asematie 10A, 01300 Vantaa

Kirkkonummi: Johanna Söderlund puh: 019 289 2000 johanna.soderlund@raasepori.fi

Pääsääntöisesti tavoitettavissa ma-to 13-15

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Valitukset käsitellään mahdollisimman pian.

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kyllä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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

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

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan toimintajärjestelmien avulla ja asiakaskohtaisissa arviointikeskusteluissa.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

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

Kotihoidossa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arvioinniksi ja tarvittaessa pitää ja tarkkailee nestelistaa varmistaen asiakkaan riittävän nesteytyksen. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti, ja

potilastietojärjestelmä Nursebuddy laskee asiakkaiden painoindeksit punnitusten perusteella. Riittävän ravitsemuksen turvaamiseksi Omegayksi voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniaatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

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

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

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Winfred Logose; puhelin 045 127 9848

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen

Asiakkaan tilanteen mukaan Omegayksi konsultoi joko kotihoidon lääkäriä tai lähettää asiakkaan ambulanssilla tai omaisen saattama kiireelliseen sairaanhoitoon riippuen asiakkaan sairastumisen vakavuudesta. Tapauksessa, jossa asiakkaalla ei ole omaisia ja

asiakas tarvitsee saattajapalvelua Omegayksi tuottaa kyseisen palvelun asiakkaalle yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Omegayhdellä on myös toimintaohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

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

Jorvin päivystys sairaala yhteystiedot: Päivystysavun numeroon 116 117. Terveysneuvonta puh. 10023

Myrkytystietokeskus 09-471 977

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

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

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

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-
aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan omainen aina lähtee mukaan. Mikäli niin sovi-
taan voi hoitaja lähteä mukaan tai soitetaan ja jos asiakas lähtee päivystykseen, laite-
taan hänen mukaansa kotihoidosta väliarviointi, tarvittaessa myös soitetaan vastaanotta-
valle taholle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat-
teet**

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelu-
jen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluvastaava vastaa työvuorosuunnittelusta, ja työvuorossa on suunnitellusti riittävä
määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioi-
daan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastatteluissa. Lisäksi neuvomme työntekijöitä ottamaan tarvittaessa hyödyllisiä kursseja.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

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

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan työtodistukset, pyytämällä suosittelijoiden yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä kokemuksista työnhakijasta. Sairaanhoidajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyyttä

JulkiTerhikistä ja lähihoitajilta lisäksi JulkiSuosikista. Mikäli hakija tulee työskentelemään lasten kanssa, vaadimme rikosrekisteritodistuksen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Yhteistyötä apuvälineisiin liittyen tehdään Espoon kaupungin fysioterapian ja kunnan apuvälinelainaamon yksikön kanssa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Toimimalla laaditun ohjeistuksen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou, puhelin 0442442642, sähköposti cynthia.chinatou@omegayksi.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjaamisen laatua.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

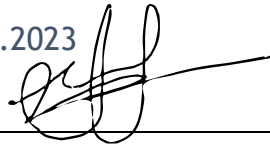
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Espoo, 17.3.2023

Allekirjoitus



Cynthia Chinatou