



SOSIAALI- TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

HOIVAObi OY

2025-2026

Vastuhenkilö: Fred Obi, Sairaanhoidaja AMK

Ahjokatu 4A, 15800 Lahti

+358413147084.

Fobi@hoivaobi.fi

Päivitetty viimeksi 10.01.2025

SISÄLTÖ

1.0 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2.0 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3.0 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4.0 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
5.0 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6.0 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7.0 ASIAKASTURVALLISUUS	22
8.0 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9.0 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	30
10.0 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	30

1.0 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	Yksityinen palvelujen tuottaja
Kunnan nimi	Lahti
Palvelujen tuottaja nimi	HoivaObi Oy, Y-tunnus 3102031-1
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Kotiin vietävät palvelut
Kuntayhtymän nimi	Useita kuntia valtakunnallisesti
Sijaintikunta yhteystietoineen	Useita kuntia valtakunnallisesti
Toimintayksikön nimi	HoivaObi Oy
Katuosoite, Postinumero ja Postitoimipaikka	Ahjokatu 4A, 2kr, 15800 Lahti
Toiminnasta vastaavaan henkilön nimi	Fred OBI, Sh AMK
Puhelin ja Sähköposti	0413147084, fobi@hoivaobi.fi

1.1 Toimintalupatiedot

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen lupa yksityisen palvelujen antamiseen: Etelä-Suomen aluehallintovirasto
10.9.2020 (ESAVI/6099/2020)

Sosiaalihuollon rekisteröinti: Etelä-Suomen aluehallintovirasto 5.11.2020 (ESAVI/31402/2020)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat ostopalvelujen tuottajat ei koske.

2.0 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

HoivaObi Oy'n pääasiallinen palvelualue on kotihoito- ja sairaanhoito. Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisen kotihoidon 19 a §:ään ja terveyden huoltolain (30.12.2010/1326) 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta. HoivaObi Oy tarjoaa koti ja kotisairaanhoidon palveluita niitä tarvitseville siten, että asiakkaan kokemus ja tarve ohjaavat ja kehittävät toimintaamme. Yrityksemme tulee kasvamaan kannattavasti ja siten tulee kantamaan oman vastuunsa yhteiskuntavastuusta niin työllistämisen, verojen kuin hyvinvoinninkin suhteen. Toimivan yrityksen perustana on ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilökunta. Tarjoamme kotiin vietävät palvelut ikääntyneille ihmisille. Asiakkaamme ovat tällä hetkellä 37-97-vuotiaita.

2.3 Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehtiminen ja varmistamisen idea.

Työntekijöiden hyvinvointi on tärkeää yrityksen organisaation säännöissä. Jokainen työntekijä on ammattilainen, mutta hyvinvoinnin varmistaminen tuo esiin jokaisen ammattilaisen parhaat puolet. Työntekijöiden hyvinvointi varmistetaan yrityksen periaattein. Työntekijöille enemmän hallintaa siihen miten tekevät työnsä, huolehtivat työntekijöiden aikatauluista, ja huolehtia riittävästi yksilön henkilökunnasta, jotta työmäärät ovat kohtuullisia.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme peruskivenä on varmistaa, että asiakkaamme voivat elää onnellisina omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Jokainen ihminen ansaitsee, että hänestä huolehditaan arvokkaasti ja kunnioitavasti. Toimimme aktiivisessa ja empaattisessa vuorovaikutuksessa asiakkaidemme kanssa. Arvostamme vahvaa yhteistyötä perheen ja muiden palveluiden kanssa. Yrityksemme omistajien toimintaa ohjaa vahva perinne siitä, että läheisistä huolehditaan sukupolvien yli.

3.0 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan 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.

3.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

3.2 Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan 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.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

3.3 Riskien tunnistus ja toimenpiteet

Riski	Todennäköisyys	Merkitys	Toimenpiteet
Raskaat nostot tai siirtämiset sujuvat turvallisesti	Todennäköinen	Haitalliset seuraukset	Nostot ja siirrot vaativat riittävästi vapaata tilaa kalusteiden ympärille ja asianmukaiset apuvälineet. Työntekijä on saanut tarvittavaa opastusta turvalliseen nostamiseen sekä laitteiden ja apuvälineiden käyttöön. Apuvälineitä on käytettävissä ja niitä käytetään. Asiakas saa henkilökohtaiset apuvälineet apuvälinelainaamosta. Tarvittaessa työnantaja hankkii tarvittavat apuvälineet. Aina käsin tehtäviä nostoja ja siirtoja ei voida välttää tai keventää apuvälinein. Tällöin työnantajan on varmistettava, että työntekijät saavat riittävästi opetusta ja ohjausta taakkojen turvallisesta käsittelystä.
Näyttöpäätetyö	Todennäköinen	Vähäiset seuraukset	Työpisteillä on säädettävät pöydät ja tuolit. Valaistus on riittävä. Pitkäaikaista istumista vältetään, pöytä voidaan nostaa seisomatyöskentelyä varten.
Kemikaalien ja tartuntojen varalta on suojauduttu	Todennäköinen	Vakavat seuraukset	Työnantaja huolehtii, että työntekijällä on riittävä tieto ja tarpeellinen suojautuminen kemikaaleilta ja tarttuvilta sairauksilta. Jos työntekijältä edellytetään rokotusta, kustannuksista vastaa työnantaja. Työssä tarvittavia suojaimia ovat mm. kertakäyttöiset käsineet, maskit, essut, hiussuojat ja

			<p>kenkäsuojat. Työnantaja huolehtii niiden hankkimisesta. Vaikka asiakas ei itse käyttäisi suojaimeja, työturvallisuuslaki edellyttää, että työntekijällä on kyseiseen työhön ja työntekijälle sopivat suojaimet. Työntekijän tulee käyttää suojaimeja, kun työtehtävä sitä vaatii.</p>
Pistotapaturma	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	<p>Pyritään käyttämään turvaneuloja. Työpaikalla on ajantasainen ohje miten pistotapaturmassa toimitaan.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Epäasiallista kielenkäyttöä / uhkailua • Seksuaalista häirintää • Ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamia ongelmia • Päihteiden käytöstä johtuvia ongelmia • Tupakoinnista johtuvia haittoja 	Mahdollinen	Haitalliset seuraukset	<p>Työpaikan ongelmatilanteita ratkotaan parhaiten sopimalla työnantajan ja työntekijän kesken pelisäännöt. Kaikki toiseen kohdistuva epäasiallinen puhe ja käyttäytyminen on kiellettyä. Ongelma tulee ottaa puheeksi ennen kuin asian käsittelemättä jättämisestä aiheutuu haittaa terveydelle. Jos tilanne on välittömästi henkeä tai terveyttä uhkaava, asunnosta tulee poistua. Tästä tulee ilmoittaa työnantajalle sekä poliisille. Tupakointi on syytä ottaa puheeksi jo sopimusta tehtäessä. Työntekijän tahaton altistuminen tupakansavulle pyritään estämään.</p>

Käytettävät koneet, laitteet ja pistorasiat ovat kunnossa	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	Ennen tehtävän tekemistä tulee tarkastaa silmämääräisesti, että laitteet ja pistorasiat ovat ehjiä. Työntekijä tulee perehdyttää työvälineiden käyttöön.
Lemmikkieläimet eivät aiheuta haittaa	Mahdollinen	Haitalliset seuraukset	Lemmikkieläimistä on syytä kertoa jo sopimusta tehtäessä, jolloin työntekijä voi kertoa, jos siitä aiheutuu ongelmia. Lemmikit eivät saa aiheuttaa vaaraa tai terveydellistä haittaa.
Tapaturmavaarat on minimoitu	Todennäköinen	Vakavat seuraukset	Kaatuminen, kompastuminen ja esineisiin satuttaminen ovat yleisimmät tapaturman aiheuttajat. Niiden välttämiseksi sisätiloissa auttaa usein ylimääräisten kalusteiden ja tavaroiden pois siivoaminen, ulkona luistamattomista jalkineista ja kylminä vuodenaikoina piha-alueiden hiekoituksesta huolehtiminen. Huomioidaan asiakkaan pesutilojen liukkaus.
Liikenneonnettomuudet	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	Työntekijöillä on tapaturmavakuutus. Ajoneuvot ovat turvallisia. Ne on huollettu ja katsastettu asianmukaisesti. Työntekijä raportoi työnantajalle puutteista/poikkeuksista ajoneuvoissa.
Ensiapuvalmius	Todennäköinen	Vakavat seuraukset	Ensiapuvälineet ja toimintaohjeet ovat kunnossa. Kaikissa autoissa on ensiapulaukku. Tieto ensiapuvälineistä ja toimintaohjeista kuuluu perehdytykseen. Henkilöstön on ensiapuosaaminen ajantasalla. Työnantaja vastaa ensiapukoulutuksesta.

Lääkehoito virheet	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	Työntekijää koulutetaan riittävän hyvin lääkehoidon suhteen ennen yksin toimivuuden mahdollistamista. Jos asiakas ottaa lääkkeet itse, tarkistetaan oikean annoksen, joka ikisellä käynnillä. Jos arvio, että tulee virheitä, vaihdetaan lääkkeen annokset käynnin aikana.
Henkilöstö ammattitaitotaso	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	Opetuskurssit suunnitellaan kahden vuoden välein. Joskus kurssit ovat sisäisesti järjestetty pätevien henkilöstöjen kanssa.
Johtaminen	Mahdollinen	Vakavat seuraukset	Yritämme ottaa huomioon jokaisen työntekijän ja asiakkaan näkökulmaa hoidon päätöksen tekemisessä.

3.4 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ohjeistetaan tarkkailemaan työvaiheita rakentavan kriittisesti myös riskien ja vaaratilanteiden osalta ja raportoimaan niistä, jotta yritys voi reagoida ennakolta tehtyihin havaintoihin. Riskianalyysi on prosessi ja sitä tehdään yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö tietää laki, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) 29 § ja 30 § mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja heitä on ohjeistettu ilmoittamaan epäkohdat ensisijaisesti palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen, korjaavat toimenpiteet ja riskienhallinnan prosessi: seuranta ja kirjaaminen:

Turvallisuusilmoitus-lomake täytetään poikkeamista ja ilmoitukset dokumentoidaan exel-pohjalle ja käsitellään työkokouksessa henkilöstön kanssa. Myös ratkaisuehdotukset ja päätökset dokumentoidaan. Koko työyhteisö sitoutetaan päätökseen/muutokseen, tekemällä päätös yhdessä.

Kokouksissa sovitut muutokset dokumentoidaan ja kokousmuistiot ovat tulosteena kaikkien nähtävillä. Muutoksista tiedotetaan työntekijöiden Whatsup- ryhmässä tai tarvittaessa henkilökohtaisesti.

3.5 Riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeet

Organisaation riskienhallinnan idea luokittelee riskit viiteen pääluokkaan. Ensimmäinen on kumulatiivinen riski, jonka suuruus muodostuu useiden riskitekijöiden yhteisvaikutuksista; välitön riski, jonka lähde vaikuttaa suoraan kohteeseen; välillinen riski, jonka lähde vaikuttaa epäsuorasti kohteeseen; digitaalisessa toimintaympäristössä vaikuttava riski, joka on digitaaliseen toimintaympäristöön kohdistuva tai siitä johtuva riski; ja jäännösriski riski mikä on käsittelyn jälkeen jäljellä oleva riski. Riippumatta luokittelusta, riskienhallinta on jatkuva ja tarkentuva prosessi. Se on tietoista, suunnitelmallista ja jatkuvaa työtä niiden epävarmuuksien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja hallitsemiseksi, jotka vaikuttavat hoitotyöhön.

Riskienhallinnan Ohjeet sisältävät 4 päävaihetta.

- Mahdollisen riskin kontekstin määrittäminen
- Riskien ja mahdollisten valvontakeinojen tunnistaminen
- Riskialtistusten tason analysointi ja arviointi
- Riskien hallinta.

Jokaisessa vaiheessa on viestintää, konsultointia, seurantaa ja dokumentointia, joka antaa palautetta tulevaa riskienhallintasuunnitelmaa varten.

Jotta varmistetaan, että työntekijät osallistuvat aktiivisesti riskienhallinta- ja omavalvontakäytäntöihin, jotka auttavat tunnistamaan, vähentämään ja ehkäisemään mahdollisia riskejä samalla kun valvovat heidän suorituskykyään ja varmistavat jatkuvan yrityksen sääntöjen noudattamisen, seuraavat toimenpiteet tulisi toteuttaa.

1. Riskien tunnistaminen ja raportointi, jossa työntekijöiden vaaditaan säännöllisesti arvioivan työympäristönsä mahdollisten riskien varalta, mukaan lukien turvallisuusriskit, toiminnan tehottomuudet ja kotihoitopalveluiden vaatimustenmukaisuuskysymykset.

Työturvallisuuslomaketta käytetään tiettyihin näkökohtiin liittyvien riskien systemaattiseen tunnistamiseen. Kaikista tunnistetuista riskeistä tulee ilmoittaa välittömästi esimiehelle tai riskienhallintavastaavalle.

2. Riskien arviointi ja arviointi suoritetaan, kun riski on tunnistettu. Työntekijöiden tulee arvioida sen mahdollinen vaikutus ja kiireellisyys käyttämällä riskimatriisia riskin luokittelemiseksi (pieni, keskitaso tai suuri). Suuren riskin tilanteissa ryhdy välittömästi toimiin riskin pienentämiseksi (esim. keskeytä työ, turvaa alue, ilmoita asiasta asianmukaiselle henkilökunnalle). Keskitaso tai pienten riskien kohdalla esimies järjestää riskiarviointikokouksen, jossa keskustellaan mahdollisista ehkäisytoimenpiteistä. Aikaraja on kaksi viikkoa.

3. Omavalvonta ja vastuullisuus varmistetaan määrittelemällä selkeät, mitattavat työntekijän rooliin ja suoritukseen liittyvät tavoitteet. Näiden tavoitteiden tulee olla linjassa yrityksen tavoitteiden kanssa, ja niitä on tarkistettava säännöllisesti. Tämä sisältää asiakkaan talossa vietetyn ajan, tuottavuuden ja mahdollisten poikkeamien seurannan tavallisista toimintatavoista, esimerkiksi realisesti kuitta käynnistät.

.

4. Riskien arviointiin perustuvien lieventämistoimenpiteiden toteuttaminen auttaa toistumisen estämiseksi. Tämä voi sisältää työnkulkujen säätämistä, turvaprotokollien päivittämistä, uuden tekniikan tai työkalujen käyttöä tehokkuuden parantamiseksi ja virheiden vähentämiseksi. Kaikkia dokumentoidaan ja tämän asiakirjan tulee olla saatavilla myöhempää käyttöä tai tarkastuksia varten.

5. Jatkuvaa seuranta ja palautetta tulisi kannustaa. Työntekijät voivat antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta ja riskienhallintaprosesseista. Tämä palaute tulee toimittaa säännöllisesti riskienhallintatiimille tai esimiehelle tarkistettavaksi.

6. Esimiehille ja ylemmälle johdolle raportoinnin tulisi sisältää merkittävien riskien, suorituskykyongelmien tai tapausten, joita ei voida käsitellä yksilötasolla myös eskaloiminen heidän välittömälle esimiehelle.

7. Työntekijöiden koulutus ja kehittäminen pakollisissa riskienhallinnan koulutusohjelmissä on riskien tunnistaminen, riskienhallinnan ja vähentämisen prosessi, työkalujen ja tekniikoiden ymmärtäminen.

Omavalvontatyöpajoja tulisi järjestää neljännesvuosittain, jotta työntekijät ymmärtävät, kuinka hallita omaa suorituskykyään ja korjata mahdolliset puutteet prosesseissaan. Henkilöstön tulee pysyä ajan tasalla yhtiön käyttöön ottamista uusista riskienhallintavaatimuksista ja -käytännöistä.

8. Suorituskykyarvioinnit ja -säädot suoritetaan. Keskity sekä yksittäisiin riskienhallintakäytäntöihin että omavalvonnan tehokkuuteen. Työntekijöiden odotetaan osoittavan aktiivisen roolinsa riskien hallinnassa ja suorituksensa seurannassa.

3.7 Riskienhallinnan vastuuhenkilöiden.

Francis Kirwa, Lähihoitaja.

+358413111799,

info@hoivaobi.fi

4.0 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Tällä hetkellä omavalvontasuunnitelma on esihenkilön ja sairaanhoitajan yhdessä laatima. 2023 alkaen koko henkilöstö otetaan mukaan omavalvontasuunnitelman laadintaan, jotta siitä tulee käytännönläheinen työkirja kertomaan yrityksen toiminnasta.

4.1 Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Toimitusjohtaja Fred Obi, Sairaanhoitaja AMK

Puhelin [0413147084](tel:0413147084)

Sähköposti fobi@hoivaobi.fi

4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen otetaan säännöllisten palaverien aiheeksi. Tällä hetkellä pidetään kokoukset kolmen kuukauden välein ja mahdolliset muutokset palveluntuottajan toiminnan tukemiseksi.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma viedään 1/2025 yrityksen verkkosivuille.

5.0 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Silloin, kun asiakas tulee palveluihin, palveluntarpeen arvioinnin pohjana käytetään asiakasohjauksen palveluntarpeenarviointia RAI-mittareineen,

Kun asiakkaaseen tutustutaan, hänen kanssaan tehdään interRAI-HC-arviointi ja hoitosuunnitelma; viimeistään kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta

RAI-arviointi tehdään asiakkaan luona ja omaisen paikalla ollessa, jos asiakas niin haluaa. Tätä kautta asiakkaan ja omaisen toiveet ja näkemykset näkyvät myös hoitosuunnitelmassa.

5.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Työntekijöille luodaan käyntiohjeet heti, kun asiakkuus alkaa, jotta asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat heti asiakkuuden alussa kohdattua.

Hoitosuunnitelma tehdään, kun ensimmäinen RAI-arviointi on tehty eli kuukauden sisällä asiakkaaksi tulosta. Hoitosuunnitelma päivitetään voinnin oleellisesti muuttuessa, vähintään puolen vuoden välein.

Hoitosuunnitelma pyritään tekemään aina asiakasta kuunnellen. Asiakas saa hoitosuunnitelman säilytettäväksi kotona kotihoitokansiossa.

Hoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisistä kirjauksista.

Asiakkaan käyntitekstit (eli ohjeet hoitajalle) tehdään hoitosuunnitelman pohjalta. Domamobiilissa on myös osa hoitosuunnitelmasta näkyvissä.

Asiakasvastaavamallissa asiakasvastaava tekee omien asiakkaidensa RAI:n ja hoitosuunnitelman, jolloin asiakasvastaava pystyy seuraamaan hoitosuunnitelman toteutumista päivittäin asiakkaan kanssa työskennellessä.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

RAI-arviointi tehdään asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelman pohjana toimii RAI-arviointi, jolloin asiakkaan osallisuus toteutuu. Itsemääräämisoikeus (varsinkin jos se on ristiriidassa hoidon tavoitteiden kanssa) kirjataan hoitosuunnitelmaan. Päivittäin asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Asiakkaan toiveita ja omannäköistä elämää tuetaan ja sen toteutumista seurataan päivittäisistä kirjauksista

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Rajoittaminen kotihoidossa ovat harvinaisia. Se käsitellään tapauskohtaisesti työyhteisössä yhdessä lääkärin ja omaisten kanssa. Vahvistamista koskevat periaatteet kuvattu yllä. Konkreettisia rajoittamistoimenpiteitä voi olla esimerkiksi sängyn laidan ylös nostaminen, pyörätuolin haaravyö.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Rajoittavia välineitä ei ole käytössä. Jos niitä tarvittaisiin, niistä sovitaan erikseen asiakkaan kanssa. Asiakas itse tekee päätöksen siitä, mitä rajoituksia tulee tehdä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemia epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämismvastuussa olevalle viranomaiselle.

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

Asiakkaille kerrotaan, että he voivat ottaa yhteyttä yksikön esihenkilöön, jos he kokevat epäasiallista kohtelua. Työyksikössä asiakkaan antama palaute keskustellaan heti. Tarvittaessa asiakkaita neuvotaan tekemään virallinen muistutus tai kantelu palvelun ostajalle, eli Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaukseen.

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

Pyydetään anteeksi ja korjataan virhe, jos se on mahdollista.

5.3 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Välitön palaute asiakkailta ja omaisilta (niin hyvä kuin huonokin) käsitellään heti työyhteisössä. Tämä voi tapahtua whatsapp-viesti ryhmällä tietosuojalainsäädäntöä huomioiden. On ollut aiemmin tapauksia, joissa annetut palautteet eivät ole menneet kaikille osapuolille. Muutoksia on äskettäin tehty varmistamiseksi, jotta kaikki vahvistavat palautteen vastaanottamisen.

Suunnitelmallinen asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan kerran vuodessa lomakkeella. Lomakkeen tehty Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidon palvelukuvauksen vaatimalla tavalla, huomioiden palvelukuvaukseen kirjatut pakolliset väittämät. Väittämien vastausvaihtoehtona on käytetty 5-portaista Likert-asteikkoa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset toimitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelupäällikölle pyydettäessä.

Tulevia omavalvontasuunnitelmia laadittaessa otetaan huomioon palautteen tulokset. Viime vuoden suurin palaute oli päivistyksen puhelimeen vastaaminen ja sisäänastuminen kengät jalassa asiakkaan kotiin. Näistä asioista olemme keskustelleet kokouksissa.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet analysoidaan ja esitetään henkilökunalle. Yhdessä vahvistetaan sitä mistä saadaan hyvää palautetta ja tarvittavat muutokset/parannukset myös sovitaan yhdessä.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä 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.

HoivaObi Oy muistutuksen vastaanottaja

Bernabe Nkwette Forba,

Sairaanhoitaja AMK, info@hoivaobi.fi.

Ph. +358453178172

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla muistutusten vastaanottajaksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo-

Yhteystiedot

Aukioloajat maanantai–perjantai 9.00–15.00

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

phone+358 38192323



Tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija, jos muistutus on ohjattu palvelun ostajalle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

p. 038192504.

Puhelinpalveluajat:

maanantai ja tiistai klo 9-12

keskiviikko klo 9-15

torstai klo 9-12

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@paijatha.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä

- neuvoo ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä antaen siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle

5.5 Potilasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaava.

phone+358 38192504



maanantai, tiistai, torstai 9.00–12.00

keskiviikko 9.00–15.00

Potilasasiamies

- auttaa ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen laadinnassa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

5.6 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta antaa keinot selvittää pienet tai suuret ongelmat, joita kuluttajalla on hankkimansa tavaran tai palvelun kaupassa. Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittaa asiaa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

PUHELINASIointi 0295053050

Lisätietoja:

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

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



Ne käsitellään sitä varten järjestetyssä kokouksessa henkilöstön kanssa. Yhdessä mietitään korjaustoimenpiteet. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla muistutusten vastaanottajaksi voikin toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamolle.

Puhelin: +358447195323, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Miten yksikön toimintaa asiakkaan huolto käteisvarat ja arvoesineet?

Kotihoito ja sairaanhoito annetaan asiakkaan kotona. Yksikkö ei saa missään tilanteessa koskea asiakkaiden arvoesineisiin tai käteinen/raha/käyttövarat. Meidän päävastuu on koordinoida erilaisia palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Eli, tarvittaessa kotihoito ottaa yhteyttä tukipalveluihin, isännöitsijään, vuokranantajaan, edunvalvontaan, ger. sosiaalityöhön, poliisiin ym.

Hyvin harvoissa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole ketään, joka voi huolehtia asiakkaan käteisvaroista ja arvoesineistä, voidaan tehdä holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

6.0 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoidossa toteutetaan kuntouttavaa hoitotyötä. Hoitosuunnitelma laaditaan niin, että asiakkaan voimavarat tuodaan esiin. Hoitosuunnitelmaan tehdään yksilöllisiä tavoitteita asiakkaan kanssa.

Aktiivisuus ja ulkoilu pyritään tuomaan osaksi hoitosuunnitelmaa. Ulkoilu ei kuulu asiakasohjauksen myöntämiin palvelutunteihin, mutta asiakkaan kanssa mietitään esimerkiksi vapaaehtoistyötä tai omaisen osallistumista ulkoiluun.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan RAI-arvioinnin avulla.

Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Joitakin asiakkaita avustetaan ruokaostosten tekemisessä. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta kauppa ja ateriapalveluun.

Joitakin asiakkaita avustetaan ruokaostosten tekemisessä. Silloin kotihoito voi ottaa huomioon erityisruokavaliot ja rajoitteet. Asiakasta ja omaisia myös ohjataan tarvittaessa ravitsemukseen liittyvissä asioissa.

Kaikkien asiakkaiden painoa ja MNA:ta seurataan. Asiakkailla on aina tarjolla juomaa. Tarvittaessa käytetään nestelistaa.

Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Niillä asiakkailta, joiden ruokailusta kotihoito huolehtii pyritään siihen että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaalle voidaan jättää esimerkiksi yöksi välipalaa.

Hygieniäkäytännöt

THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät asiat kirjataan hoitosuunnitelmaan. Työntekijät perehdytetään hygieniäkäytäntöihin koskien asiakkaan kotonatyöskentelyä. Ohjeet perehdytyskansiossa. Infektioiden esiintyvyyttä voidaan seurata RAI:sta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatetaan hyvää käsihygieniaa asiakkaiden kotona. Tarvittavien suojavälineiden käyttö ohjeistetaan. Kosketus- ja pisaratartuntaohjeita noudatetaan tapauskohtaisesti infektioissa. Ohjeet perehdytyskansiossa.

Hoitosuunnitelman ja/tai kotihoidon palvelukuvauksen mukaisesti asiakkaan kotona avustetaan kodin siisteydessä, silloin jos asiakas ei siihen kykene.

Terveyden- ja sairaanhoito

Arkisin hoitajat konsultoivat yksikön sairaanhoitajaa, joka tarvittaessa vie asian kotihoidon lääkärille. Virka-ajan ulkopuolella hoitajia ohjeistetaan ottamaan yhteyttä esihenkilöön (joka on sairaanhoitaja) ja yhdessä mietitään vaatiiko asia heti toimenpiteitä vai voiko odottaa arkipäivään. Arki-iltaisin päivystävä lääkäri on geriatrisen keskuksen lääkäri. Viikonloppuisin yhteys Akuutti24:seen.

Henkilökunnalla on riittävä koulutus arvioimaan milloin asia voi odottaa oman lääkärin konsultaatiota ja milloin asiakkaan tilanne vaatii soittoa hätäkeskukseen.

Suun hoidon suhteen osa käyttää yksityisiä palveluja, osa kunnallisia.

Kuolemantapauksissa kotona noudatetaan palvelun ostajan (Päijät-Sote) yhteistä ohjetta. Vainajan toteamiseen liittyvä ohjeistus on saatu Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelulta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkärin määräämät seurannat toteutetaan. Hoitajat tunnistavat niistä poikkeuksia ja tuovat ne sairaanhoitajan tietoon. Sairaanhoitaja seuraa myös aktiivisesti päivittäistä dokumentointia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajat yhdessä Pihlajalinnan vastuulääkärin kanssa. Yksikön terveyden- ja sairaanhoidosta päävastaava: Fred Obi, Sairaanhoitaja AMK. Mutta yksikössä 2 lisää sairaanhoitajaa (Gakare Zipporah Sairaanhoitaja AMK ja Bernabe Forba Sairaanhoitaja AMK), Sh. ph 045-3178297 tekevät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

Lääkehoito

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja lähetetään hyväksyttäväksi Pihlajalintaan.

Kaikki työntekijät ovat perehtyneet lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidosta vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri, yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoito on lähtokohtaisesti jokaisen siihen osallistuvan ammattihenkilön vastuulla.

Lääkehoitosuunnitelma vastava Fred Obi, Sairaanhoitaja AMK

fobi@hoivaobi.fi

+358413147084



Lääkehoito vastava **Zipporah Gakere**, Sairaanhoidaja AMK.

gzipporah@hoivaobi.fi

+358453178297

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteydenpidosta eri toimijoiden kanssa vastaa asiakasvastaava yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Yhteydenpito toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan ja asiakkaan luvalla. Näitä toimijoita voivat olla:

erikoissairaanhoito, tukipalvelut, edunvalvoja, fysioterapeutti, Kela,

7.0 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Huoli-ilmoitus:

Linkki Päijät-Hämeen hyvinvointialueen huoli-ilmoitukseen:

<https://www.hyvis.fi/web/paijat-hame/asioi-sosiaalipalveluissa>

Huoli-ilmoitus velvoittaa selvittämään henkilön palvelutarpeen. Ilmoituksen voi tehdä, vaikka henkilö ei anna suostumustaan yhteydenottoa varten. Henkilöllä on kuitenkin itsemääräämisoikeus, joka rajoittaa viranomaisten puuttumista tilanteeseen.

Ennen ilmoituksen tekemistä on hyvä keskustella henkilön kanssa hänen tilanteestaan. Henkilöltä voi kysyä, kokeeko hän olevansa avun tarpeessa ja onko ketään lähiomaisia, joihin henkilö voisi ottaa yhteyttä ja pyytää apua.

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta:

Tarvittaessa asiakkaasta voidaan tehdä holhoustoimilain mukainen ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Se tehdään maistraattiin. Ohjeet ja lomake on perehdytyskansiossa.



Tarvittaessa kotihoito ottaa yhteyttä tukipalveluihin, isännöitsijään, vuokrantantajaan, edunvalvontaan, ger. sosiaalityöhön, poliisiin ym.

Varautuminen sähkökatkoihin on lisätty omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Asiakasvastaava vastaa turvapuhelinasiakkaiden koesoitoista kuukausittain.

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

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.

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 myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Lahden yksiosässä on Esihenkilö, 3 sairaanhoitajaa, 3 lähihoitajaa ja 2 lähihoitajaopiskelija oppisopimuksella

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yrityksessä on käytössä tutut sijaiset. Myös sijaiset haastatellaan ja perehdytetään.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakasmäärää hallitaan henkilöstövoimavarojen mukaan. Uusia asiakkaita otetaan vain, jos henkilöstöresurssi mahdollistaa sen. Esihenkilö sijaistaa tarvittaessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Työtehtävät on jaettu ammattitaidon ja osaamisen mukaan. Jokainen työntekijä voi vaikuttaa työtehtäviensä sisältöön esimerkiksi kertyvän kokemuksen tai lisäkuoulutuksen myötä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Tällä hetkellä ei ole käytössä avustavaa henkilökuntaa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

JulkiTerhikki, perehdytys. Kaikki, myös keikkalaiset haastatellaan. Haastattelu on vapaamuotoinen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Esihenkilö haastattelee kaikki työntekijät, myös keikkalaiset.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Perehdytyskansio, perehdytysuunnitelma, perehdytys aina vakituisen hoitajan kanssa minimissään kaksi työvuoroa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain ja sitä täydennetään koulutustarpeen mukaan. Suunnitelman toteutumista seurataan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstö tietää sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja heitä on ohjeistettu ilmoittamaan epäkohdat ensisijaisesti esihenkilölle. Jos asiaa ei kyetä ratkaisemaan työyhteisössä,

se voidaan viedä sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle tai AVI:n. Jos näin menetellään, ilmoituksen tekemisessä hoitajaa auttaa esihenkilö.

Toimitilat

Yrityksen toimitilat ovat vain yrityksen sisäisessä käytössä. Tiloissa säilytetään yrityksen toiminnassaan tarvitsemia tarvikkeita ja laitteita. Edellämainitun lisäksi tilat toimivat myös yrityksen toimistotiloina.

Teknologiset ratkaisut

Yrityksellä ei ole käytössä kulunvalvontaa tms. teknisiä tarkaisuja: asiakkailla on käytössään: turvapuhelin ja ranneke, ovihälytin, paikantava turvaranneke, videovalvonta.

Asiakkaiden kutsulaitteisiin vastaaminen ei kuulu yrityksen toimintaan. Laitteiden kunto tarkistetaan kotikäyntien yhteydessä, asiakasvastaava tekee turvapuhelimen koesoiton 1 x kk. Tarvittaessa kotihoito tilataa korjauksen/huollon.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Marika Sirkkala, Lähihoitaja p. 0453178293. info@hoivaobi.fi

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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). Terveystieteiden 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Apuvälineiden hankinta ja ohjaus ensisijaisesti kotikuntoutuksen kautta. Muiden lääkintälaitteiden hankinta tapauskohtaisesti. Omaisia ohjataan hankkimaan, palauttamaan ja käyttämään huollossa henkilökohtaiset apuvälineet. Tarvittaessa kotihoito avustaa. Kotihoidon työntekijät osaavat käyttää asiakkaiden apuvälineitä ja lääkinnällisiä laitteita ja huomaavat, jos ne eivät toimi oikein.

Vastuuhenkilö, Gakare Zipporah, (Sairaanhoidtaja 045-3178297) tekee terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

8.0 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista.

Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojaavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.



Yrityksen Tietoturva ja tietosuojavastaaja on Bernabe Forba, Sairaanhoidaja AMK, 045-3178172, info@hoivaobi.fi

Tietoturva ja tietosuojamavalvontasuunnitelman päivittäminen vastuuhenkilö on Fred Obi, Sairaanhoidaja AMK. +358413147084. Fobi@hoivaobi.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen muun perehdytyksen yhteydessä. Kirjaukset tulee olla asiakkaan vointia kuvaavia. Tarvittaessa järjestetään yksikön sisäistä kirjaamiskoulutusta.

Asiakaskäynnit dokumentoidaan välittömästi. Kirjaamisaika on asiakkaan aikaa.

Osana perehdytystä käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen.

Sijaisten ja opiskelijoiden kanssa käydään läpi tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Myös sijaiset ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Yksikölle kyllä laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Bernabe Forba, Sairaanhoidaja 045-3178172, info@hoivaobi.fi

9.0 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Asiakasvastaavamalli otetaan käyttöön ja sitä kehitetään yhdessä työryhmän kesken.
2. Omavalvonta pyritään tuomaan osaksi arjen työtä ja omavalvonnan suunnitteluun osallistuu koko työryhmä.

9.1 Miten osallistua koko henkilöstö omavalvontasuunnitelman laatimiseen?

HoivaObi Oy henkilöstö voi osallistua yrityksen omavalvontasuunnitelmaan monella konkreettisella tavalla roolistaan ja vastuistaan riippuen. Esimerkiksi tiedonhankinnan ja raportoinnin kautta, henkilökohtaisten ja joukkuetavoitteen asettaminen, säännöllinen suoritusarviointi, osallistua ongelmien/riskien tunnistamiseen, palautteen ja ehdotusten antaminen, vastuullisuuden ja avoimuuden varmistaminen, ja tarvittaessa osallistua arvostelujen tekemiseen.

Tiedonhankinnan osalta HoivaObi Oy henkilökunta voi kerätä tietoja keskeisistä suoritusindikaattoreista, kuten työkavereiden ammattitaidosta, asiakkaiden palautteesta, henkilöstön yhteistyökyvystä sekä virheistä/riskeistä. Näitä tietoja käytetään palvelujen parantamiseen ja omavalvontasuunnitelman kehittämiseen.

Henkilökohtaisten tavoitteiden asettamisen osalta henkilöstö voi auttaa määrittelemään tarkkoja ja mitattavissa olevia tavoitteita, jotka sopivat yhteen yrityksen laajempien tavoitteiden kanssa. Tämä voi sisältää pienten tavoitteiden asettamisen henkilökohtaiselle tuottavuudelle tai tiimin suoritukselle. Henkilöstön tulee tarkistaa ja mukauttaa henkilökohtaiset tavoitteensa säännöllisten edistymisen arvioiden perusteella ja antaa palautetta siitä, kuinka suunnitelmaa voitaisiin hioa suorituskyvyn parantamiseksi.

Säännöllisen suorituskyvyn arvioinnin tulisi sisältää suoritettujen tehtävien pohdiskelu, parannettavien alueiden tunnistaminen ja muutosehdotukset nykyisiin käytäntöihin.

Henkilökunta voi myös tarjota näkemyksiä olemassa olevista prosesseista, havaita tehottomuuksia tai ehdottaa uusia tapoja saavuttaa tavoitteet. Tätä palautetta voidaan kerätä säännöllisten kokousten, kyselyiden tai avoimien palautekanavien kautta. He saattavat ehdottaa muutoksia omavalvontasuunnitelmaan sen perusteella, mitä he havaitsevat paikan päällä.

Vastuullisuuden ja avoimuuden osalta henkilöstö voi pitää itsensä ja kollegonsa vastuullisena sovittujen suoritussuoritusmittareiden noudattamisen suhteen. Heitä tulisi rohkaista jakamaan edistymistä koskevia päivityksiä tiimikokouksissa. Kannustaminen läpinäkyvään työkuultuuriin, jossa henkilökunta viestii säännöllisesti edistymisestään, mahdollistaa HoivaObi Oy:n havaitsemisen ongelmat tai parannukset varhaisessa vaiheessa.

Lopuksi säännöllisissä kokouksissa henkilökunta analysoi edistymistä, keskustelee takaiskuista ja ehdottaa muutoksia strategioihin.

Tämä edistää jatkuvan parantamisen kehittämistä, jossa seuranta ei ole kertaluonteinen tapahtuma vaan jatkuva prosessi.

10.0 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Fred Obi, Sairaanhoidtaja AMK

+358413147084.

Fobi@hoivaobi.fi

Paikka ja päiväys: Lahti, 10.01.2025

Allekirjoitus.....



Fred Obi