



SOSIAALIPALVELUJEN

omavalvontasuunnitelma, Oitin Seniorikoti

15. MAALISKUUTA 2024

PALVELUNELIÖ OY
Kalliontie 7, 12100 Oitti

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
2.1. Toiminta-ajatus	3
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	3-4
3. RISKIEN HALLINTA	4
3.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	4-5
3.2. Riskienhallinnan työnjako	6-7
3.3. Riskien tunnistaminen	7
3.4. Riskien käsitteleminen	7-8
3.5. Korjaavat toimenpiteet	8
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat	8
4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta	8
4.3. Seurannasta vastaa	9
4.4. Omavalvonnan julkisuus	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1. Palvelutarpeen arviointi	9
5.2. Hoito -ja palvelusuunnitelma	9
5.3. Asiakkaan kohtelu	10
5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu	10-11
5.5. Asiakkaan osallisuus	11
5.6. Asiakkaan oikeusturva	11
5.7. Muistutuksen vastaanottaja	11
5.8. Sosiaaliamiehen yhteystiedot	12
5.9. Kuluttajaneuvonta	12
5.10. Muistutuksen käsittelyajat	12
6. PALVELUNSIÄLLÖN OMAVALVONTA	13
6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta	13
6.2. Ravitsemus	13
6.3. Hygieniaikäytännöt	13-14
6.4. Terveiden -ja sairaanhoito	14
6.5. Lääkehoito	15
6.6. Monialainen yhteistyö	16
7. ASIAKASTURVALLISUUS	16
7.1. Yhteistyö turvallisuusviranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2. Henkilöstö	17
7.3. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	17-18
7.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	18
7.5. Toimitilat	18
7.6. Teknologiset ratkaisut	18
7.7. Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	18-19
8. ASIAKAS -JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Palveluneliö Oy Kalliontie 7, 12100 Oitti Hausjärvi y: 1918382-0
Kuntayhtymä	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Hyvinvointialue	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikkö	Palveluneliö Oy Kalliontie 7, 12100 Oitti Hausjärvi
Toimintayksikön vastaava esimies	Satu Hietanen 0407276011 satu.hietanen@palvelunelio.fi
Palvelumuoto	Kotihoito, kotisairaanhoido, henkilökohtaisen avustajan palvelut, siivous, kiinteistöhuolto, hoitajavälitys yrityksille
Asiakasryhmä	Ikäihmiset, lapset, vammaiset
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) Aluehallintoviraston/Valviran luvanmyöntämisajankohta	Vantaa 11.10.2010 Kerava 07.10.2016 Järvenpää 21.10.2016 Hämeenlinna 26.02.2016 Janakkala 27.11.2012 Hausjärvi 02.04.2012 Loppi 06.03.2012 Mäntsälä 14.03.2012 Espoo 22.11.2010 Helsinki 27.09.2010 PHHYKY (Asikkala, Hartola, Hollola, litti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki) 10.10.2017
Palvelu, johon lupa myönnetty	lapsiperheet, vanhuksset, vammaiset ja muut sosiaalialan palvelut

Ilmoituksen varainen toiminta
(yksityiset sosiaalipalvelut)

Hausjärven kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	26.09.2012
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	27.11.2012

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1. Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme on tarjota laadukasta kotihoitoa, kotisairaanhoidoa sekä hoivapalveluita vanhuksille, vammaisille ja lapsiperheille. Tarjoamme heille kokonaisvaltaista hoito- ja hoivapalvelua, jonka lähtökohtana on aina asiakkaan tarpeet. Palvelun piiriin kuuluva voi olla kuitenkin kuka tahansa avun tarvitsija. Tuotamme myös palveluita täydentämään julkishallinnon tarpeita sekä helpottamaan yksityisten kotitalouksien arjen hallintaa.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin toimintaperiaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita ovat esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen sekä tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa palvelutilanteissa.

Palveluneliö Oy:n tavoitteena on täydentää kunnallisia kotihoidon palveluita. Haluamme tuottaa asiakkaille sellaisia kotiin tarjottavia palveluita, joita kunnallinen kotihoito tai muut alan yritykset eivät tarjoa tai heidän resurssinsa eivät riitä. Tarjoamamme kotihoidon tukipalvelut ovat vaihtoehto julkisen palveluntarjoajan rinnalle.

Tarjoamme laadukasta, asiakaslähtöistä, kuntouttavaa hoivaa ja hoitoa asiakkaillemme. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja

yksilöinä jokaisen voimavaroja tukien sekä turvallisuuden tunnetta vahvistaen.

Asiakslähtöisyyden tarkoituksena on suunnitella palvelu mahdollisimman hyvin asiakkaan omia tarpeita ja toiveita vastaamaan. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan erilaisuutta sekä elämäkatsomusta.

Hoidamme asiakkaitamme kuntouttavalla työotteella, jonka avulla tuemme asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Samalla ylläpidämme ja parannamme toimintakykyä sekä lisäämme tyytyväisyyden tunnetta omaan elämään. Kannustamme ja tuemme asiakasta olemaan aktiivisesti osallisena omaan hoitoonsa.

Asiakkaan hoidon turvaamme huolellisella suunnittelulla, hoitotietojen kirjaamisella ja tiedon välittämällä työntekijältä toiselle. Hoitosuunnitelmat päivitetään vähintään kolme kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Sitoudumme työssämme noudattamaan lainsäädäntöä ja sopimuksia. Pohjaamme työmme laatusuositukseen sekä eettisten ohjeiden vaatimuksiin. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

3. RISKIENHALLINTA

3.1. Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskikartoitukset päivitetään vähintään vuoden välein. Mikäli toiminnassa tai tiloissa tapahtuu huomattavia muutoksia, riskikartoitukset päivitetään aina tarpeen mukaan. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Riskien kartoitus sisältää

- työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi
- henkilökunnan käyttöön varattujen ajoneuvojen huollot ja toimivuuden tarkistaminen
- palo -ja pelastussuunnitelma
- palo -ja terveystarkastukset sekä niistä tehdyt kirjaukset ja pöytäkirjat
- työterveyshuollon työpaikkaselvitykset
- päihdeohjelma
- työsuojelun toimintaohjelma
- työkyvyn tukemisen toimintamalli

- tietoturvaohjeistus
- perehdytysmateriaali
- asiakkaiden henkilökohtaiset suunnitelmat
- hoito -ja kasvatussuunnitelmat
- työnohjaus
- työryhmäkokoukset ja konsultaatiot

Koska työ toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, tulee meidän myös huomioida mahdolliset riskit kohteittain. Jos asiakasta tarvitsee esimerkiksi auttaa nousemaan vuoteesta tai tuolista, on työntekijällä oltava oikeat ohjeet nostotapoihin tai avustaviin laitteisiin, jotta vältetään loukkaantumisilta molemmin puolin.

Riskien hallinnassa on otettava huomioon asiakkaan pärjääminen kotona huomioimalla muutokset asiakkaan voinnissa ja liikkumisessa. Näin voimme tarvittaessa auttaa hankkimaan apuvälineitä tai turvalaitteita kotiin.

- Huolehdimme siitä, että henkilökunnan mitoitus on riittävä.
- Valitsemme asiakkaan mukaan työhön riittävän koulutuksen omaavan työntekijän.
- Tarvittaessa asiakkaalle kohdistetaan kaksi hoitajaa takaamaan turvallisen hoidon/ työnteon
- Kartoitamme ensikäynnillä asiakkaan kodin mahdolliset turvallisuusriskit, (kynnykset, peseytymistilat, laitteet, esteettömän liikkumisen, apuvälineet)
- Teemme asiakkaiden/ omaisten kanssa kirjallisen sopimuksen sähkölaitteiden päälle jättämisestä mm. pyykin -ja astianpesukoneen
- Painotamme, että jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus
- Ohjeistamme asiakkaita varautumaan sähkökatkoihin.

Laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joista 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. palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdennetaan kaikille omavalvonnan osaluueille.

Kannustamme asiakkaita, omaisia ja työntekijöitä avoimeen keskusteluun ja palautteen antamiseen. Näin turvaamme

laadukkaan hoidon asiakkaille ja turvallisen työympäristön henkilökunnalle.

3.2. Riskienhallinnan työnjako

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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.

Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

- johto saa tiedon läheltä piti -tilanteista henkilökunnalta, asiakkaalta tai omaiselta
- tieto asiakkaan voinnin muutoksista, joka voi vaikuttaa riskeihin hoitotyössä tulee em. lisäksi toisinaan myös sairaalasta kotiutumisen yhteydessä
- Henkilökunta kirjaa käynnillä esille tulleet riskit ja tapahtumat Hilikka -potilastietojärjestelmään

Palveluneliö Oy:n johdon tehtävänä on

- tiedon asianmukaisen käsittely ja tarvittavat toimenpiteet
- tiedottaminen koko henkilökunnalle riskeistä sekä korjaavista toimenpiteistä, jottei tilanne pääse toistumaan
- mahdollisen lisäkoulutuksen tarjoaminen

- kehityskeskustelut käydään henkilökohtaisesti työntekijöiden kanssa
- yhteisiä kokouksia järjestetään muutaman kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin

Lisäksi huolehdimme infektio- ja tautien torjunnasta henkilökunnan ja asiakkaiden huolellisella tiedottamisella sekä opastuksella

- töihin ei tulla sairaana
- huolehdimme käsihygieniasta (henkilökunnan saatavilla on alkoholipitoista käsihuuhdetta)
- käytämme asianmukaisia suojavarusteita (kertakäyttöiset suojakäsineet, kirurginen suu-nenäsuojus ja suojalasit tai visiirillinen kirurginen suu-nenäsuojus, hihallinen suojatakki/esiliina)
- tiedotamme henkilökuntaa ja asiakkaita tartuntatautilanteesta
- seuraamme viranomaistiedotteita ja informoimme henkilökuntaa sekä asiakkaita muutoksista

3.3. Riskien tunnistaminen

Riskinhallinta vaatii jatkuvaa seuranta. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä, jotta turvallisten sekä laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan yhteisistä toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat

- kertomalla henkilökunnalle käynnin yhteydessä
- soittamalla vastuuhoidtajalle tai päivystysnumeroon

3.4. Riskien käsitteleminen

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on yrityksen johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Henkilökunnan kanssa on sovittu, että epäkohdat, laatu- ja riskit tuodaan esille välittömästi puhelimitse. Edellä mainitut asiat käsitellään koko henkilökunnan kanssa kokouksessa.

Asiakkaaseen kohdistuneet haittatapaukset kirjataan asiakkaan tietoihin. Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan asianomaisille tahoille ja liitetään työsuojelukansioon sekä tiedotetaan suullisesti asianomaisia palaverissa.

- Haittatapahtumista keskustellaan myös asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa.
- Vakavissa tapauksissa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
- Henkilöstöön kuuluvan mahdollisissa työtaturmissa annetaan ohjeet hoitoon hakeutumisesta ja korvauskäytännöistä.

3.5. Korjaavat toimenpiteet

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.

- johto selvittää saatujen tietojen perusteella syyt epäkohtiin
- johto tiedottaa henkilökuntaa korvaavista toimenpiteistä, jotta menettelytavat olisivat jatkossa turvallisemmat
- johto tiedottaa mahdollisia yhteistyökumppaneita
- muutokset kirjataan asiakkaan potilastietoihin Hilikka -järjestelmään
- henkilökunta huomioi osaltaan, että kirjaukset käynneistä ovat ajan tasalla

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat

toimitusjohtaja/ vastuuhoitaja

Satu Hietanen
p. 040 727 6011
satu.hietanen@palvelunelio.fi

palveluvastaava/ lähihoitaja

Tia Eronen
p. 040 845 3556
tia.eronen@palvelunelio.fi

4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa suunnitelma päivitetään useammin, mikäli yrityksen toiminnassa, asiakkaiden turvallisuudessa tai palvelun laadussa tapahtuu muutoksia. Näin toimimalla takaamme yksikkömme omavalvontasuunnitelman jatkuvan ajantasaisuuden.

4.3. Seurannasta vastaa Satu Hietanen
p. 040 727 6011
satu.hietanen@palvelunelio.fi

4.4. Omavalvonnan julkisuus Palveluneliö Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.palvelunelio.fi

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kanssa yhdessä ensimmäisellä käynnillä tai erikseen sovittavalla palvelutarpeen arviointikäynnillä. Kannustamme omaisia mukaan arviointikäynnille, jotta saadaan mahdollisimman tarkasti tiedot asiakkaasta.

Yhteistyökumppaneiden kautta tulevien asiakkaiden tiedot saamme heiltä suoraan, mutta päivitämme tiedot omaan Hilikka-potilastietojärjestelmään joka tapauksessa.

Käytämme palvelutarpeen arvioinnissa seuraavia mittareita

- Henkilökohtainen palvelusuunnitelma
- MMSE
- Barthelin indeksi
- Rai
- Frat

5.2. Hoito -ja palvelusuunnitelma Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään aina tarvittaessa. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehdessä. Suunnitelmaan kirjataan henkilötiedot, avun tarpeet, sairaudet ja lääkitys. Sopimuksen tekoon toivomme mukaan myös omaisia. Asiakas saa itselleen kopion sopimuksesta.

Tiedot kirjataan asiakkaan potilastietoihin. Asiakkaan jokainen käynti kirjataan ja muuttuneet tiedot päivitetään aina, kun muutoksia tulee vointiin, lääkitykseen tai muuhun hoitoon vaikuttavaan tekijään.

Asiakkaan näkemystä ja toiveita kuunnellaan jokaisella käynnillä. Jos palvelusuunnitelmaa päivitetään, kerrotaan siitä sekä päivityksen syistä asiakkaalle.

Henkilökuntaa tiedotetaan puhelimitse asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista heti niiden tultua voimaan.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Kotihoidossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä ratkaisuihin. Asiakkaalla on oikeus saada riittävästi tietoa hänen terveydentilaansa ja hoitoon liittyvistä asioista.

Kotihoidossa korostuvat yksilöllisyys ja yksityisyys. Jokaisen koti on erilainen ja fyysiset tilat vaihtelevat. Hoitajan on mukauduttava olosuhteisiin ja kunnioitettava asiakkaan omaa päätäntävaltaa omassa kodissaan.

Kotihoidon työntekijä kulkee monissa eri kodeissa ja se aiheuttaa vaatimuksia asiakastietojen säilytykselle ja tietoturvalle. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla hoidetuksi siten, että hänen tietosuojansa säilyy eivätkä ulkopuoliset saa tietoonsa hänen henkilökohtaisia asioitaan. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan asiakkaan luona sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Meillä ei ole oikeutta käyttää rajoitteita tai pakotteita, sillä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heillä on itsemääräämisoikeus.

Asiakas on omasta tahdostaan saanut valita palveluntuottajan, vaikka hänelle olisikin myönnetty palveluseteli tai maksusitoumus yhteistyökumppanilta.

Asiakas saa esittää toiveen häntä hoitavasta henkilökunnasta ja toiveita pyritään noudattamaan. Asiakkaan toiveita kuunnellaan myös hoitotyöhön liittyen.

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Tapahtumat käsitellään aina työyksikössä. Asiakkaan epäasiallista kohtelua voi olla mm. epäasiallinen käsittely, puhuttelu, komentelu, kuulematta jättäminen tai pahoinpitely.

Mikäli epäasiallinen tai loukkaava kohtelu yksilöityy tiettyyn hoitajaan, käsitellään asia henkilökohtaisesti hänen kanssaan ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin (mm. varoitukset, irtisanominen). Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän saattaa asiakkaaseen kohdistuneen epäasiallisen kohtelun esimiehen tietoon.

Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiamiehemme. Sen jälkeen edetään potilasasiamieheltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Jos epäillään, että asiakkaan läheinen kohtelee häntä kaltoin, asiaan tulee puuttua. Näissä tapauksissa pyritään järjestämään moniammatillinen palaveri, jossa asiasta keskustellaan avoimesti. Jos neuvottelu ei tuo asiaan muutosta ja kyseessä on epäily rikoksesta, asiasta tehdään rikosilmoitus. Jos on epäily, että asiakkaan turvallisuus ei ole kotona taattu, pyritään järjestämään asiakas turvalliseen paikkaan odottamaan tilanteen ratkaisua.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkailla tehdään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Yrityksen verkkosivuilta www.palvelunelio.fi löytyy kyselylomake, johon voi vastata milloin tahansa. Otamme palautetta jatkuvasti vastaan myös suullisesti, sekä sitä voi antaa puhelimitse tai kirjallisesti. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti.

Asiakastyytyväisyyskyselyistä tehdään yhteenveto ja se käsitellään aina työyhteisön kesken palaverissa. Muuta kautta tulleet palautteet pyrimme käsittelemään ja keskustelemaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään aina kerran kuukaudessa järjestettävässä koko yksikön palaverissa.

Mikäli palaute vaatii välitöntä puuttumista, korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Palautteiden pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma ja pyrimme parantamaan toimintaamme ja työskentelyämme entistä asiakasystävällisemmäksi.

5.6. Asiakkaan oikeusturva

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.

5.7. Muistutuksen vastaanottaja

Satu Hietanen

p. 040 727 6011

satu.hietanen@palvelunelio.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen muistutuslomakkeen linkki:

https://omahame.fi/documents/680684/1483949/Hoitoon_palveluun_ja_kohteluun_liittva_muistutuslomake_Oma_Hame_2024.pdf

5.8. Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot

- Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
p. 036293210 tai sähköpostitse
<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>
(Ypäjä, Tammela, Forssa, Hämeenlinna, Jokioinen,
Riihimäki, Hattula, Loppi, Janakkala, Humpvila, Hausjärvi)

5.9. Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta p. 0951101200 www.kkv.fi

Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet.

Työssään kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisiä kaupankäynnin riitoja.
[Yksityishenkilöiden välinen kauppa](#)
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja.
Kuluttajaviranomaiset eivät ratko yritysten välisiä riitoja. Niihin voi tiedustella toimintaohjeita edunvalvontajärjestöiltä.
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kotitalouden toimiessa työnantaja, esimerkiksi kotitalous palkkaa remonttimiehen työsuhteeseen
- yksityishenkilön toimiessa myyjänä ja yrityksen ostajana.

5.10. Muistutuksen käsittelyajat

Palveluneliö Oy:n saamat palautteet toimitetaan sosiaaliasiavastaavalle, joka toimii asiakkaan tukena. Sosiaaliasiavastaava opastaa ja ohjaa asiakasta. Sosiaaliasiavastaava antaa palautteen asiakastyytyväisyyden perusteella ja reagoi heti, jos palautetta tulee hoidon laadusta tai muusta hoitoon vaikuttavasta asiasta.

Palaute on henkilökohtaista/ yrityskohtaista, joko suullista tai kirjallista.

Käsittelyaika muistutuksen käsittelylle muodostuu tapauskohtaisesti asian kiireellisyys huomioiden.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia ja kuntoutusta tukeva toiminta

Asiakkaita nähdään säännöllisin väliajoin yksilöllisesti. Vuodenajasta riippuen ja yksilön yleisvointi huomioon ottaen asiakkaan toimintakykyä seurataan arkipäivän askareiden muodossa. Me tuemme "itse tekemistä" ja kuntouttavaa työtettä. Asiakkaiden hoitosuunnitelmat toimivat osana päivittäistä toimintaa. Näin toimimalla pyrimme pitämään asiakkaan fyysistä suoriutumiskykyä yllä. Keskustelemalla, ohjaamalla ja yhdessä tekemällä pysyy sosiaalinen hyvinvointi yllä.

Päivittäistä toimintaa kehitetään saatujen asiakaspalautteiden ja tehtyjen havaintojen pohjalta. Kehittämisen tukena ovat myös erilaiset laatusuositukset sekä eri viranomaistahojen ohjeet ja määräykset. Kirjaamme säännöllisesti asiakastietoihin sekä päivitämme asiakasrekisteriä.

6.2. Ravitsemus

Asiakkaat asuvat ja ovat kotonaan. Asiakkailla on mahdollisuus ostaa päivän ateriat valmiina pakettina, osan aterioista tai tilata kaikki mm. kauppakassi palveluna. Kotihoito käynneillä varmistaa ajan mukaisen aterian saamisen.

Helteillä ja sairastaessa muistutamme asiakkaita juomisen tärkeydestä. Tarvittaessa varamme esimerkiksi vuoteen läheisyyteen juotavaa. Paino mitataan jokaiselta asiakkaalta vähintään kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin.

6.3. Hygieniäkäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen ja sen turvaaminen on yksi kotihoidon perustehtävistä. Henkilöstön tulee noudattaa käsihygieniaohjeita sekä tarvittavaa työpukeutumista. Käytämme suojakäsineitä ja käsidesiä, sekä estämme tautien leviämistä käsien saippuapesulla.

Yksiköllä ei ole asiakastoimitilaa vaan kaikki hoito -ja hoivatyö tehdään asiakkaan kotona. Käynneillä viemme asiakkaan roskat pois asunnosta. Pidämme yllä yleistä siisteyttä huolehtimalla

wc:n puhtaudesta ja astioiden tiskaamisesta, jos asiakas ei itse siihen kykene. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu, teemme myös viikko -tai kuukausisiivouksen ja vaihdamme lakanat.

Asiakkaiden pyykkihuolto tapahtuu heidän omilla koneillaan. Suuremmat siivoukset tehdään yrityksemme siivousvälineillä, jotka pestään jokaisen siivouskohteen jäljiltä. Huolehdimme, että kaikki siivouksiin käytetyt työvälineet ovat aina puhtaita asiakkaalle mennessä.

6.4. Terveyden -ja sairaanhoito

Eri hyvinvointialueilla on eri käytäntöjä kotihoidon asiakkaiden terveystalveissa. Kanta-Hämeen alueella käytämme julkisen sektorin lääkäriä mahdollisuuksien mukaan. Tulevaisuudessa meidän pitäisi saada lääkäripalvelu kotihoidon asiakkaille. Osalla asiakkaistamme on oma yksityinen lääkäri. Tarpeen vaatiessa konsultoimme yrityksemme omaa lääkäriä. Mikäli asiakkaalla ilmenee tarvetta kiireettömään sairaanhoitoon, ohjataan häntä ottamaan yhteys omaan terveyskeskukseen tai omaan lääkäriin. Myös Palveluneliön hoitaja voi tarvittaessa olla yhteydessä terveyskeskukseen tms. asiakkaan suostumuksella.

Sairaanhoitaja yhdessä vastuulääkärin kanssa varmistaa, että hoitotyö on järjestetty lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja viranomaissäännösten mukaisesti. Palveluneliön sairaanhoitaja vastaa henkilökunnan riittävästä koulutustasosta, varmistaa henkilökunnan koulutuksen vastaavan työn vaativuutta, sekä toimintaympäristön ja työvälineiden asianmukaisuudesta.

Asiakkaiden säännöllistä yleistilan seuranta toteutetaan esimerkiksi verenpaineen mittauksella ja verensokerin mittauksella. Asiakkaiden paino mitataan myös säännöllisesti. Hoitosuunnitelma luodaan niin, että otetaan mukaan asiakkaan omat voimavarat kuntouttavan työn ollessa työmme lähtökohtana.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Jokaisen kotona on henkilökohtaiset tarvittavat yksilölliset välineet. Yrityksellä on pikamittareita, jolla voidaan tarkistaa tilannetta, ennen mahdolliseen lääkäriin lähettämistä.

Asiakkaiden perusterveyden -ja sairaanhoidosta vastaa yrityksen vastuullinen sairaanhoitaja Satu Hietanen, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa lääkärin arvioitavaksi julkiselle tai yksityiselle puolelle tapauskohtaisesti asiakkaan toiveita kuunnellen.

6.5. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu erikseen yhdessä yrityksen vastaavan lääkärin kanssa ja se päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vastuulääkäri Santeri Virta. Lääkepoikkeamat kirjataan ja tehdään muutokset työskentelytapaan, millä pyrimme minimoimaan lääkepoikkeamat ja niistä aiheutuvat riskit.

Sairaanhoitajalla ja lähihoitajilla on perustutkintoon liittyvä pätevyys lääkkeiden tilaamiseen, säilyttämiseen, antamiseen, sekä osaaminen lääkkeen vaikutusten seuraamiseen. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään yksikön kansliassa, kahden lukon takana.

Lääkehoitokoulutus laillistetuilla ammattihenkilöillä suoritetaan LOVe- verkkokoulutuksena, valvottuna lääketestin suorittamisella ja lääkärin vastaanottamalla näytöllä.

Sairaanhoitaja ja kokenut lähihoitaja perehdyttävät uuden työntekijän Palveluneliö Oy:n toteuttamaan lääkehuoltoon ja lääkehoitosuunnitelmaan. Uusi henkilökunta perehdytetään lääkkeiden säilytyspaikan sisältöön, tilaamiseen ja antotapaan. Perehdytyksessä käydään myös läpi poikkeamatilanteet ja toiminta poikkeamatilanteissa. Yksiköstä löytyy turvallinen lääkehoito-opas.

Lääkehoidon käytännön toteuttamista seurataan säännöllisesti. Lääkevirheet kirjataan ja käsitellään, tehden korjaavat toimenpiteet. Lääkevirheet kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakas tai hänen omaisensa saa tiedon lääkepoikkeamatapahtumasta, sekä korjaavasta toimenpiteestä.

Asiakkaiden vanhat lääkkeet poistetaan käytöstä ja toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Sopimus Oitin apteekin kanssa. Palveluneliön toimesta annettavat lääkkeet, lääkkeiden käyttöohjeet ja säilytysohjeet on määritelty asiakaskohtaisesti.

Lääkkeet tilataan yksilöllisesti ja kuljetetaan saatujen ohjeiden mukaisesti asiakkaalle. Lääkkeet jaetaan asiakkaan kotona. Noudatamme asiakkaalla hyvää aseptista työmenetelmää jakaessamme lääkkeitä.

LOVe ja MiniLop lääkekoulutus suoritetaan ja luvat päivitetään 5 vuoden välein. Uutena ohjeena on päivittää PKV-lääkkeet kolmen vuoden välein ja tämä työ on aloitettu. Kuukausiraporteilla käydään läpi asiakkaiden lääkeasiat yksilökohtaisesti, mikäli lääkitykseen on tullut muutoksia.

Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Satu Hietanen.

6.6. Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen liittyen hoidetaan tilanteen mukaan kirjeitse, salatulla sähköpostilla tai palaverilla yhteistyötahon kanssa. Kyseisiä tahoja on esimerkiksi hyvinvointialueet, jotka ostavat palveluita asiakkaalle tai myöntävät palvelusetelin.

Asiakkaan kotiutuessa esimerkiksi sairaalahoidosta, saamme heiltä tiedon hoitoon liittyvistä muutoksista asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan voinnin mennessä huonompaan suuntaan, teemme tarvittaessa huoli-ilmoituksen hänen oman hyvinvointialueen oikealle taholle.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

7.1. Yhteistyö turvallisuusviranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluneliö Oy:n Seniorikodin yleiset tilat ovat siistit ja esteettömät. Jokaisella on oma koti, joka on esteetön. Kaikki hoiva- ja hoitotyö tapahtuu asiakkaan kotona. Pyrimme käynneillä kiinnittämään huomiota siihen, ettei esimerkiksi tulipalon riskiä ole.

Mahdollisista laitevioista aiheutuvat riskit pyrimme hoitamaan irrottamalla laitteen sähköverkosta tai poistamalla sulakkeen, niin ettei esimerkiksi viallista sähköhellaa pysty käyttämään.

Jos kyseessä on erityistä ammattitaitoa vaativa tehtävä riskin poistamiseksi, kutsumme paikalle alan ammattilaisen. Informoimme asianosaista tahoja sekä asiakasta riskistä.

Toisinaan ilmoitus turvallisuusriskistä saattaa tulla asiakkaan naapurilta. Tällöin teemme yhteistyötä valvovan viranomaisen kanssa, jotta asia tai riski saadaan korjattua.

Tarvittaessa huolehdimme asiakkaan edunvalvonnan piiriin, mikäli henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan asioistaan itsenäisesti.

Meillä on hyvät verkostot kunnallisten kumppaneiden kanssa. Tapaamme säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Soittelemme säännöllisesti julkisen puolen edustajien kanssa ja kysymme lisätietoa Aluehallintovirastolta.

7.2. Henkilöstö

Palveluneliö Oitin Seniorikoti henkilöstö:

- 1 sairaanhoitaja
- Lääkäri Ukraina, v.s lähihoitaja
- 2 lähihoitajaa
- 2 lähihoitaja oppisopimus. Valmistuvat kesä 2024
- 1 hoiva-avustaja
- Kaikki yrityksen kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitajat ovat tarvittaessa käytössä

Ainoastaan ammatillisen koulutuksen saaneet hoitavat sairaanhoidollisia tehtäviä.

Työssä ei ole mahdollista käyttää sijaisia, joita ei ole koulutettu yksikköön. Näin ollen pyrimme käyttämään ainoastaan niitä henkilöitä, jotka ovat aiemmin työskennelleet yksikössä.

Henkilöstön voimavaroja pyrimme säästämään riittävällä sijaisten määrällä. Tarvittaessa koulutamme uusia sijaisia tehtävään. Huolellisella työvuorosuunnittelulla varmistamme, ettei työpäivät käy liian raskaiksi. Järjestämme työkykyä ylläpitäviä päiviä koko henkilöstölle sekä muita yhteisiä tapahtumia.

Työterveyshuolto otetaan mukaan tilanteen vaatiessa. Vastuuhenkilöt ja lähiesimies on tavoitettavissa puhelimitse päivittäin vuoroviikoin. Näin takaamme keskusteluapua henkilöstölle ja voimme ohjata ja auttaa ongelmatilanteissa.

Päivystysvuorossa oleva vastuuhenkilö ilmoitetaan työvuorolistalla. Henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelu vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin.

Työntekijöitä haetaan www.mol.fi sivuston kautta tai muuta julkista työnhakutahoa käyttäen. Työntekijät haastatellaan ja kaikilta vaaditaan rikosrekisteriote. Tällä varmistamme työntekijän soveltuvuuden työskennellä asiakkaan kotona sekä ikäihmisten ja lapsien parissa.

7.3. Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusi työntekijä saa perehdytyksen työhön työskentelemällä aluksi parityönä kokeneen työntekijän kanssa. Käytössämme on perehdytyskansio, jossa on onnistuneeseen työntekoon tarvittava materiaali mm. omavalvonta -ja lääkehoitosuunnitelma.

Uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslista, josta hän rastittaa oppimansa tehtävät ja palauttaa listan allekirjoitettuna työnantajalle. Hoitotyössä käytössä olevat sähköiset järjestelmät opetetaan kaikille uusille työntekijöille.

Henkilöstö saa haluamaansa täydennyskoulutusta tarvittaessa, Ensiapukoulutus järjestetään koko henkilökunnalle lain vaatiman aikavälin mukaisesti, niin että kaikilla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Myös LOVE -koulutus järjestetään työnantajan toimesta.

7.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön vastuulle kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen ja raportointi Hilikka - potilastietojärjestelmään sekä yrityksen johdolle. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Henkilöstön vastuulla on myös asiakkaan voinnin seuranta ja tietojen kirjaaminen Hilikka -potilastietojärjestelmään, jotta siellä on aina ajantasaista tietoa asiakkaan voinnista. Akuuteissa tilanteissa hoitajan on soitettava apua paikalle esim. 112.

Saatuaan asiakkaan tarvittavaan hoitoon, tulee hoitajan olla yhteydessä vielä yrityksen päivystävään hoitajaan.

7.5. Toimitilat

Palveluneliö Oy:n toimitiloissa ei hoideta asiakkaita. Seniorikodilla jokaisella on oma koti ja yhteisölliseen kanssakäymiseen on yhteisölliset tilat kaikkien käytössä. Toimitiloissa on henkilöstön sosiaalitilat, työhön tarvittavat välineet ja toimisto.

7.6. Teknologiset ratkaisut

Yrityksellämme on puhelinpäivystys 7.00-22.00. Turvarannekepalvelua yrityksellämme ei ole, mutta ohjaamme asiakkaan oikean tahon puoleen ja autamme turvarannekkeen hankinnassa. Kun asiakkaalla on käytössään turvaranneke, varmistamme sen toimivuuden sekä opastamme asiakasta sen käytössä.

Teknologisten laitteiden hankinnasta vastaa

Satu Hietanen

p. 040 727 6011

7.7. Terveystarvikkeiden laitteet ja tarvikkeet

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueiden hoitotarvikejakelun ja apuvälinelainaamon kanssa. Tilaamme sieltä asiakkaan tarvitsemat välineet tai ohjaamme asiakasta oikean tahon

piiriin. Tarvittaessa varaamme asiakkaalle (hänen suostumuksellaan) ajan lääkärille, jos apuvälineen saanti edellyttää lääkärin lausuntoa.

Apuvälinelainaamo huoltaa välineet ja pieniä korjauksia tai säätöjä pystymme tekemään itse. Rikkoutuneesta apuvälineestä ilmoitetaan apuvälinelainaamoon, josta saadaan uusi tilalle.

Terveydenhuollon laitteet ovat ammattikäyttöön tarkoitettuja, turvallisia ja toimintakelpoisia. Laitteet ovat kalibroituja. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä. Kotisairaanhoidolla on käytössä RR- mittari, verensokerimittari, vaaka, haavanhoitovälineitä ja näytteenottovälineitä.

Jokaisella työntekijällä on vastuu tarkistaa välineiden kunto. Välineiden ollessa epäkunnossa laitteet huolletaan tai poistetaan käytöstä. Vaaratilanneilmoitukset toimitetaan Valviraan, hyvinvointialueen johtajalääkäriltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista vastaava henkilö

Satu Hietanen

p. 040 727 6011

8. ASIAKAS -JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen heti työn alettua. Kirjaamisen on oltava sujuvaa, jotta seuraava asiakkaalle menevä hoitaja saa ajantasaista tietoa. Perehdytyksen kirjaamiseen antaa vastuuhoitaja.

Kirjaaminen tehdään asiakkaan luona käynnin yhteydessä. Tällä varmistamme, että kirjaaminen tapahtuu viipymättä asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Sähköinen kirjausjärjestelmä on jokaisella henkilökohtaisten tunnusten takana automaattisella uloskirjauksella tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn lainsäädäntöä noudattaen.

Uusien ohjelmien tai kirjaustapojen käyttöönotossa henkilökuntaa koulutetaan joko järjestelmän ylläpitäjän toimesta täydennyskoulutuksella tai vastuuhoitajan toimesta.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietoturvasta vastaa

Satu Hietanen

p. 040 727 6011

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakasturvallisuutta yksikössämme kehitetään kaiken aikaa viestinnän pohjalta, joka saadaan yhteistyökumppaneilta, asiakkailta ja henkilöstöltä. Käsittelemme kaikki epäkohtailmoitukset välittömästi, jos niitä tulee. Muutamme käytännön paremmaksi esiin tulleiden kehittämistarpeiden pohjalta. Asiat käsitellään aina suullisesti sekä kirjallisesti ja muutokset käytäntöön tehdään välittömästi.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään jatkuvalla koulutuksella. Työn vaatimukset ja muuttuneet tilanteet määrittelevät koulutustarpeet ja koulutusta järjestetään välittömästi, kun tarvetta esiintyy. Koulutusta saa koko henkilökunta omille alueilleen ja sen lisäksi koko henkilökunnalle tarjotaan koulutusta mm. tiimityöskentelystä tms. työterveyden kanssa yhteistyössä, joka omalta osaltaan yhdistää työntekijöitä ja motivoi työskentelemään yhteisen tavoitteenhyväksi.

Kaikki tiedostavat tavoitteensa ja tuntevat saavansa työnsä arvostusta, kun heitä myös lisäkoulutetaan. Koulutukset järjestetään hankkimalla ne ostaen ulkopuoliselta tai pyytäen oman työntekijän tietämystä työtovereiden käyttöön. Tiimiin kuuluu henkilöitä, joilla on monipuolisesti erilaista koulutusta ja työntekijöille annetaan mahdollisuus jakaa osaamistaan muille.

Hyvä henkilöstöpolitiikka antaa parhaat mahdollisuudet tehdä työtä asiakkaan hyväksi niin, että riskit ovat mahdollisimman pienet sekä aikataulut pitävät. Kehittämistarpeet nostetaan esiin ja nopeasti yhteisen pohdinnan lähteeksi.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Hausjärvi 15.3.2024

Toimintayksikön vastaava johtaja



Satu Hietanen