SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3
RISKINHALLINTA 3
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 5
Palvelutarpeen arviointi 5
Asiakkaan kohtelu 5
Asiakkaan osallisuus 6
Asiakkaan oikeusturva 6
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 7
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 7
Hygieniakäytännöt 8
Lääkehoito 8
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa 8
ASIAKASTURVALLISUUS 9
Henkilöstö 9
Toimitilat 10
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 10
ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY 11
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 11
OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 11

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palvelujentuottaja Nimi: Hoiva Hilla Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2955788-1	Kunnan nimi: Oulu Kuntayhtymän nimi: Oulu Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Hoiva Hilla Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu puh. 050 4633420	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiin annettavat palvelut palvelusetelillä ja ostopalveluna. Vanhusten omaishoidon vapaata tuotetaan molemmilla tavoilla. Lapsiperheiden palveluja tuotetaan yksistään palvelusetelillä.	
Toimintayksikön katuosoite Hautakorventie 11 A 1	
Postinumero 90620	Postitoimipaikka Oulu
Toimintayksikön vastaava esimies Merja Sarajärvi	Puhelin 050 4633420
Sähköposti merja@hoivahilla.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 03.01.2019	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 18.01.2019
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ei ole alihankintaa.	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hoiva Hilla Oy:n tavoitteena on täydentää kunnallista kotihoitoa sekä tuottaa asiakkailleen sellaisia kotiin tarjottavia palveluista, joita he tarvitsevat voidakseen asua kotona turvallisesti ja mielekkäästi. Omaishoidon vapaalla pyritään tukemaan omaishoitajan jaksamista sekä huolehtimaan hoidettavan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista.

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat yhdenvertaisuus, osallisuus, turvallisuus sekä itsemääräämisoikeus. Toiminnassamme pyrimme kuntouttavaan työotteeseen asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Huolellinen suunnittelu, korkea ammattitaito, hoidon ja laadun seuranta ovat asiakaslähtöisyyden kulmakiviä. Kunnioitamme asiakkaan ja omaisen elämänkatsomuksellisia arvoja.

Työssämme noudatamme alan lainsäädäntöä sekä eettistä ohjeistusta. Toimintamme on aina asiakasta kunnioittavaa ja laadukasta. Hoiva Hilla Oy kehittää toimintaansa jatkuvasti vastaamaan asiakaskunnan tarpeisiin.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan työnjako

Riskienhallintaan, ennaltaehkäisyyn ja korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Päävastuu riskienhallinnasta on palveluista vastaavalla johtajalla.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Asiakaskäynneillä paneudutaan ergonomiseen ja turvalliseen toimintatapaan. Asiakkaan kodissa sekä pihaympäristössä pyritään tarvittavaan esteettömyyteen. Sähkölaitteita käytetään mahdollisimman turvallisesti ja keskittyen oikeaan käyttöön. Työssä huomioidaan ergonomia myös työvuorosuunnittelun osalta. Lääkehoito toteutetaan aina omaishoitajan ohjeen mukaisesti, rauhallisesti, ohjeet lukien, ja varmistetaan oikea annostus oikealle asiakkaalle oikeaa lääkettä. Lääkehoidosta tarkempi ohjeistus lääkehoitosuunnitelmassa. Mikäli omaishoidonvapaalla suoritetaan lääkehoitoa, palvelun suorittaa sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut työntekijä.

Riskien tunnistaminen
Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Henkilökunta, asiakkaat tai asiakkaiden läheiset voivat tehdä ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta toiminnassa sähköpostilla tai puhelimitse palveluista vastaavalle johtajalle. Työntekijät on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemistaan puutteista tai riskialttiista toimintamallista. Hoiva Hilla Oy:n toiminnassa pyritään vahvistamaan erityisesti riskien ennaltaehkäisyä.
Riskien käsitteleminen Lääkepoikkeama kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle tai hänen läheiselleen, joka vastaa hoidosta. Muut läheltä piti tilanteet keskustellaan tiimissä sekä asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Henkilökunnalta vaaditaan lääkehoidon ajantasainen koulutus ja muistutetaan huolellisuudesta. Lääkepoikkeamista ja läheltä piti-tilanteista tehdään haittatapahtumailmoitus.
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.
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Laatupoikkeamat, läheltä piti- tilanteet sekä haittatapahtumat käydään yksityiskohtaisesti läpi ja niiden pohjalta korjataan toimintoja, joiden voidaan arvella olleen ko. tapahtumaan johtaneen toiminnan taustalla.
Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle mahdollisimman pian ja viimeistään henkilöstöpalaverissa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Yrittäjä sh Merja Sarajärvi ja Hoiva Hilla Oy:n vastaava sairaanhoitaja Mira Ylitalo, sekä koko henkilökunta osallistui asioiden käsittelyyn lokakuun kuukausipalaverissa.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Merja Sarajärvi merja@hoivahilla.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai useammin, mikäli tarvetta ilmenee.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Hoiva Hilla Oy:n internet-sivuilla www.hoivahilla.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi Omaishoidon vapaiden käyttämisestä ja sisällöstä sovitaan yhdessä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa.
Kartoituskäynnillä muodostetaan käsitys asiakkaan toimintakyvystä sekä valmiuksista selviytyä arjen askareista. Asiakkaalla ja omaisella on merkittävä rooli oikeanlaisen palvelun järjestämisessä asiakkaalle. Asiakkaalla on aina oikeus päättää, ketkä kartoituskäynnille osallistuvat silloin, kun hän pystyy päätöksen tekemään. Palvelutarvetta arvioitaessa kiinnitetään huomiota olemassa oleviin voimavaroihin ja siihen mistä toiminnoista asiakas pystyy selviytymään itse ja missä tarvitsee hoitajan apua. Omaishoitaja osaa kertoa yleensä nämä asiat hyvin.
Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palveluntarpeen kartoituksen yhteydessä yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Kuunnellaan asiakasta, selvitetään hoidon tarpeet ja keskustellaan yhdessä toteutuksen tavoista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään, kun tilanne muuttuu. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman suureen omatoimisuuteen, ja käytetään kuntouttavaa työotetta aina tilanteen mukaisesti.
Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii hoitotyön tukena asiakkaan kotona.
Asiakkaan kohtelu **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**
Hoito- ja palvelusuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan toiveet ja toteutetaan niitä mahdollisuuksien mukaan mm. käyntiajat sovitetaan mahdollisimman sujuviksi huomioiden asiakkaan oma päivärytmi. Asiakaskäyntien sisällöt ja toiminnot sovitaan asiakaskohtaisesti. Hoiva Hilla Oy:n henkilökunta kunnioittaa asiakkaan elämänkatsomusta ja oman näköistään elämää ja tuetaan asiakasta kaikin tavoin, jotta turvallinen ja mielekäs kotona asuminen olisi turvattua. Asiakkaan tiedot ovat sähköisessä järjestelmässä ja paperiset palvelusopimukset lukitussa tilassa kotihoidon toimistossa. Tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan suostumusta kolmannelle osapuolelle. Hoiva Hilla Oy:n henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Toimitusjohtaja hallinnoi tietojärjestelmien lupia. Kukin työntekijä saa käyttää vain niitä tietoja, joita hän työssään tarvitsee ollessaan hoitosuhteessa asiakkaaseen. Järjestelmän käyttäminen vaatii henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen. Salasana vaihdetaan säännöllisesti.
Asiakkaan asiallinen kohtelu
Hoiva Hilla Oy:ssä asiakkaan kunnioittavaan ja asianmukaiseen kohteluun panostetaan laadukkaan hoidon ohella. Jos kuitenkin Hoiva Hilla Oy:n asiakkaalla on huomautettavaa työntekijän osalta huonosta kohtelusta, asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Muistutukset tulee osoittaa kirjallisesti Hoiva Hilla Oy:n Oulun toimintayksikön vastuuhenkilölle Merja Sarajärvelle merja@hoivahilla.fi. Muistutus käsitellään viivytyksettä. Tapahtumat pyritään dokumentoimaan mahdollisimman kattavasti olennaisilta osin ja muistutukseen vastataan, kun olennaisesti tapahtuneeseen vaikuttaneet tekijät on huomioitu ja riittävät tiedot tapahtuneesta saatu.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaille annetaan mahdollisuus myös kirjalliseen palautteeseen vuosittain tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn muodosssa. Palautetta voi antaa myös sähköpostin välityksellä osoitteeseen merja@hoivahilla.fi tai soittamalla 050 4633420.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteita hyödynnetään päivittäisten toimintojen kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Mahdolliset korjaukset tehdään viipymättä ja korjaustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan tiiviisti.

Asiakkaan oikeusturva

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

a) Muistutuksen vastaanottaja

Merja Sarajärvi p. 050 4633420 tai merja@hoivahilla.fi

Muistutuksesta tehdään vastine muistutuksen tehneelle ja myös kunnan valvovalle viranomaiselle eli valvojalle.

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Mirva Makkonen
sosiaali- ja potilasasiamies
p. 044 703 4115
Käyntiosoite: Kansankatu 53
Postiosoite PL 57, 90015 Oulun kaupunki.
Sähköposti etunimi.sukunimi@ouka.fi

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.
Voit olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa ota ensisijaisesti yhteys henkilökuntaan tai päätöksen tehneeseen työntekijään.
Sosiaaliasiamies neuvoo sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluista. Asiamies ei hoida Kelan, edunvalvonnan tai työ- ja elinkeinotoimiston asioita.
Asiamies ei tee eikä voi muuttaa toisten viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä.

Palvelu on maksutonta.
Muistutuksen teko
Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Asiamies avustaa muistutuksen teossa.
Muistutus tehdään suoraan palveluntuottajalle.

Hoiva Hilla Oy:n potilasasiamies on Joni Siikavirta/Lakiasiaintoimisto Suomen Potilasvahinkoapu Oy p. 050-3456255

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

- 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

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

Jokainen muistutus käsitellään viipymättä ja asianosaisia kuullaan tarkan tapahtumienkulun selvittämiseksi. Asianosaisilla on mahdollisuus ehdottaa toimenpiteitä asian ratkaisemiseksi ja/tai toimintakäytänteen parantamiseksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

5 arkipäivää

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Työssä noudatetaan kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työotetta. Asiakkaalle laaditussa yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet. Asiakkaan toimintakyky kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaiden toimintakykyä ja hoidon tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Asiakas osallistetaan arjen askareiden pariin omien voimavarojensa mukaan.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Toteutumista seurataan sekä hoitosuunnitelma väliarvioiden että käytössä olevien mittareiden avulla. Arvioinnissa on mukana läheinen omaishoitaja ja asiakkaan kuntoa arvioidaan toteutettaessa omaishoidon vapaata.

Asiakkaan toimintakykyyn liittyvät huomiot kirjataan Hilkka-järjestelmään. Toiminnassa pyritään mahdollisimman pitkälle tukemaan asiakkaan omaa kotona selviytymistä. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa muokataan vastaamaan asiakkaan muuttuneita tarpeita.

Hygieniakäytännöt

Sovitaan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian avusta, hoitajat avustavat tarvittaessa hygienian toteutumista.

Hygieniassa ja avustamisessa huomioitavat erityistilanteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Oikeilla hygieniakäytännöillä suojataan sekä asiakkaita että henkilökuntaa tarttuvilta infektioilta. Hoiva Hilla Oy:ssa käydään jatkuvasti läpi hygieniakäytäntöjä.

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

Uudet työntekijät perehdytetään kiireettömän sairaanhoidon arviointiin sekä tarvittavan hoidon järjestämiseen asiakkaalle. Perehdytyksessä ohjeistetaan työntekijää myös kiireellisen sairaanhoidon tarpeen arvioinnista sekä sen järjestämisestä asiakkaalle. Äkillisestä kuolemantapauksesta noudatetaan Oulun kaupungin ohjeistusta kotona tapahtuvaan kuolemaan.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti omahoitajan toimesta. Terveydenedistämisen toimenpiteet arvioidaan asiakaskohtaisesti.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Toimintayksikön vastaava sairaanhoitaja Merja Sarajärvi

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Lääkehoito toteutetaan omaishoitajan ohjeistuksen mukaisesti.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Hoiva Hilla Oy:ssä on laadittuna erillinen lääkehoidon suunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa tai tarkastetaan vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman ajantasalla pitäminen on palveluista vastaavan johtajan tehtävänä.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?
Lääkehoidosta vastaa asiakkaan oma lääkäri.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan tietoja luovutetaan vain asiakkaan luvalla muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajille. Mikäli tulee tarve luovuttaa asiakkaan tietoja, siitä pyydetään lupa erikseen.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Hoiva Hilla Oy ei käytä alihankintaa.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Hoiva Hilla Oy:ssä on ammattitaitoinen, koulutettu ja valveutunut henkilökunta, joka osaa käyttää palveluissa tarvittavia laitteita ja välineitä. Henkilökuntaa opastetaan ja koulutetaan tarpeen mukaan huomioimaan ja parantamaan asiakasturvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Henkilökunnan kanssa käydään läpi myös Huoli-ilmoituksen tekemiseen liittyvät seikat. Palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvissä seikoissa henkilökuntaa opastetaan olemaan yhteydessä tarvittaessa kaupungin palotarkastajaan.

Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 sairaanhoitajaa ja 4 lähihoitajaa. Tarpeen mukaan palkataan lähihoitajia, kodinhoitajia ja mahdollisesti myös sairaanhoitajia.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Hoiva Hilla Oy rekrytoi sijaisia tarpeen mukaan käytettäviksi keikkatyöhön. Pyrimme käyttämään sijaisena tuttuja työntekijöitä.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Pidetään riittävä määrä keikkatyöläisiä ja yrittäjät joustavat omissa työajoissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Hoiva Hilla Oy:ssä arvostetaan ja korostetaan asianmukaista koulutusta, riittävää työkokemusta sekä hyvää motivaatiota kotihoitoon ja työn sekä itsensä kehittämiseen. Rekrytointitilaisuudessa tarkistetaan työ- ja opiskelutodistukset.

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

Haastatteluissa pyritään saamaan esille hakijan soveltuvuus asiakkaan kotona tehtävään työhön. Rikosreksiteriote pyydetään tarvittaessa. Hakijan suosittelijaan otetaan yhteyttä hakijan suostumuksella.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uusi työntekijä tutustuu työympäristöön ja -tehtäviin, menetelmiin, vastuihin ja mahdollisiin terveysvaaroihin, työpaikan arkeen ja käytäntöihin, tavoitteisiin ja kehittämiseen sekä perehtymällä kirjallisiin ohjeisiin ja tekemällä työvuoroja kokeneemman henkilön kanssa.

Perehdyttämisohjelmaan kuuluu tutustuminen mm. lääkehoitosuunnitelmaan, omavalvontasuunnitelmaan, kirjaamisohjeisiin, toimintaohjeisiin ja prosessikuvauksiin.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa.

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa työntekijää tekemään asiakkaan palvelun toteuttamisessa havaitusta epäkohdasta tai epäkohdan uhasta ilmoitus. Ilmoituksen tekoon ohjaa eettiset velvollisuudet. Ilmoitus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisena esimerkiksi sähköpostilla. Ilmoitus tehdään ensin lähiesimiehelle, jollei tämä reagoi, niin sitten palveluista vastaavalle johtajalle. Jollei johto ryhdy toimenpiteisiin viivytyksettä tai kerro syytä, miksi toimenpiteisiin ei ole tarve ryhtyä, niin ilmoitu tehdään vasta sen jälkeen aluehallintovirastoon.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään havaittujen tarpeiden ja kehittämiskohteiden pohjalta vastaamaan työn asettamia haasteita, niin että työntekijöillä on ajantasainen osaaminen tehtäväänsä.

Toimitilat

Hoiva Hillan palvelut tuotetaan asiakkaan kotiin. Toimisto sijaitsee Hautakorventie 11 A 1, 90620 Oulu.

Tilojen käytön periaatteet

Tilat toimivat toimistotiloina, jossa voidaan pitää mm. henkilöstöpalavereita ja työntekijät voivat käydä ruokailemassa tms.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimistotilojen siivous on Hoiva Hillan omalla vastuulla. Työntekijät käyttävät tehtävillään työvaatteita, joiden pesu työntekijän omalla vastuulla.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Hoitajilla on hoitolaukuissa mukana hoitotoimenpiteissä tarvittavat välineet.

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

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus viallisesta tai vaaratilanteen aiheuttaneesta laitteesta. Kyseinen laite poistetaan käytöstä viivytyksettä ja korvataan uudella.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ilkka Siitonen ilkka@hoivahilla.fi 050 4633420

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kukin työntekijä, jolla on Lifecare tunnukset, suorittaa kolmen vuoden välein tietoturvaa ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen ja suorittaa testin. Asiakkaalle informoidaan, että häntä koskevia hoidon- ja palvelun järjestämiseksi tarvittavia tietoja kirjataan. Hyve on rekisterinpitäjänä vastuussa tietojen luovutuksesta myös yksityisten palveluntuottajien tekemien kirjaamisten osalta, silloin kun on kysymyksessä Pohteen ostopalvelusopimus tai palveluseteliasiakas.

Asiakastietojen luovutus: Pyyntö tulee lähettää Pohteen kirjaamon kautta, josta se lähetetään edelleen ko. vastuuhenkilölle. Yksityiseltä palveluntuottajalta pyydetään kopiot kirjauksista pyydetyltä ajalta, vastuuhlö vahvistaa ne ja sitten ne lähetetään pyytäjälle.

Hoiva Hilla Oy:n rekisteriselosteesta käy ilmi tietojenkäsittelyn periaatteet yrityksessä.

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

Rekisteriseloste on saatavissa Hoiva Hilla Oy:n nettisivuilla www.hoivahilla.fi Asiakasta informoidaan sopimuksen teon yhteydessä.

b) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ilkka Siitonen, ilkka@hoivahilla.fi 050 4633420

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yrityksen laadunvalvontaa. Yrityksen toimintaa kehitetään mm. saadun asiakaspalautteen pohjalta. Hoiva Hilla Oy:n tavoitteena on kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti, jossa asiakas ja työntekijä voivat hyvin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Oulu 14.11.2023

Allekirjoitus

Merja Sarajärvi

Merja Sarajärvi