

UNIIKKIHOIVA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Uniikkihoiva T:mi

Y-tunnus 1503882-9

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue

Kunnan nimi Espoo

Toimintayksikkö/palvelu palvelumuoto

Uniikkihoiva / Kotiin tuotettavat palvelut, henkilökohtainen apu

Katuosoite Laaksonpohjantie 15A 02730 Espoo Sijaitikunta

yhteystietoiin

kirjaamo@luvn.fi PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Yksikön esihenkilö

Amina Hietikko amina,hietikko@gmail.com ja puh. 0445124888

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 29.10.2021

Palveluala, joka on rekisteröity
Vammaispalvelu/ikäihmiset_____

_ Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Alihankintaa ei ole

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Uniikkihoivan velvollisuus on tuoda tietoon epäkohat ja vaaratekijät ja tämä ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihoitolaikiin. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esiin havaitsemansa asiat puhelimitse, tapaamisissa tai sähköpostilla.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihoitolaikin 47 §:n mukaan sosiaalihoitolaian toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihoitolaian laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Uniikkihoiva/Amina Hietikko (amina.hietikko@gmail.com) vastaa omavalvontasuunnitelmasta. Yrityksessä on työntekijöitä. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua suunnitelman laadintaan. Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön nähtävillä yrityksen kotipaikassa. (Puh: 0445124888)

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Amina Hietikko/Uniikkihoiva (toiminimi), Laaksonpohjantie 15 A, 02730 Espoo, Puh. 044 5124888, myynti@uniikkihoiva.fi (amina.hietikko@gmail.com)

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

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

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa ja mikäli toiminnassa tai vastuuhenkilöllä tapahtuu muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yrityksen kotipaikassa, Laaksonpohjantie 15A, 02730 Espoo ja yrityksen kotisivuilla www.uniikkihoiva.fi. Pyydettyessä omaevalvontasuunnitelma toimitetaan asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisten kotiin.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Uniikkihoiva on yritys, joka tarjoaa vammaispalvelua. Autamme asiakkaita erilaisissa askareissa, kuten opiskeluissa ja harrastuksissa. Tarkoitus on auttaa vammaisia henkilöitä toteuttamaan omia valintojaan päivittäisissä toiminnoissa, kuten työssä ja vapaa-ajalla. Uniikkihoivan tarkoitus on mahdollistaa asiakasta itsenäiseen elämään kodissa ja kodin ulkopuolella, vammasta tai sairaudesta huolimatta.

Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee päätöksen henkilökohtaisen avustamisen myöntämisestä. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vammaista/vanhempaa henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella: päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Rakennamme luottamusta joka päivä omalla toiminnallamme.

Uniikkihoivaa voi kuvailla viidellä sanalla: Kunnioitava, luotettava, ystävällinen, turvallinen ja joustava.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Uniikkihoiva haluaa edistää ihmisten tasavertaisuutta ja ohjata asiakkaan itsemäärämisoikeuden tukemiseen ja vastuulliseen toimintaan. Uniikkihoiva haluaa mahdollistaa asiakkaille itsenäistä, onnellista ja sujuvaa arkea. Osoitamme kunnioitusta asiakasta kohtaan ja työskentelemme lämmöllä ja empatialla.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Uniikkihoiva varautuu riskeihin kehottamalla työntekijöitä antamaan jatkuvaa palautetta asiakkaan kotioloista esihenkilölle. Esihenkilö kirjaa, analysoi, raportoi ja toteuttaa jatkotoimet.

Asiakkaan kotien olosuhteissa saattaa esiintyä puutteita kuten esim.korkeita kynnyksiä tai vääränlainen valaistus.

Riskien arvioinnissa käsitellään työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaarantekijöitä. Otamme myös huomioon työntekijän henkistä vointia.

Riskien arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohdekohtaisen kartoitus käynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein.

Esihenkilö perehdyttää työntekijää työhön ja työtehtäviin.

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 suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitus velvollisuus sisältyy omavalvontasuunnitelmassa.

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

Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö jatkaa tilanteen käsittelyä sekä tekee tarvittaessa poikkeamailmoituksen omaan järjestelmään. Esimies ilmoittaa havaituista epäkohdista hyvinvointialueen vammaispalvelun työntekijälle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit tapaamisissa, puhelinkeskusteluissa tai sähköpostitse. Uniikkihoivan työntekijä on viipymättä yhteydessä vammaispalvelun työntekijään. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemä virhe.

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa

asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Haittapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Haittapahtumat käsitellään tarvittaessa henkilöstön ja/tai omaisten kanssa.

Esimies kirjaa ylös riskitilanteiden ja poikkeuksien syyt ja taustat. Kirjatut tiedot analysoidaan ja käsitellään laatujärjestelmässä kuvatun palaverikäytännön mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi. Tapahtuma käydään läpi palvelukoordinaattorin kanssa ja sovitut muutokset kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen. Asiakkaita ja/tai omaisia sekä palvelun tilaajaa osallistetaan, mikäli riski on sen luonteinen, että tämä on asianmukaista, tarpeellista tai välittämätöntä.

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

Uniikkihoivan esimies vastaa tiedottamisesta työntekijöille ja palvelunsaajille ja palvelupäällikkö vastaa tiedottamisesta asiakkailleen kunnissa. Mikäli asia edellyttää koko konsernin viestintää, tiedotuksesta vastaa sote-johto yhdessä markkinointi- ja viestintäjohtajan kanssa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 20222026:](#)

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

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Sosiaalityöntekijän palvelu päätöksen jälkeen asiakas valitsee palvelutuottajan ja ottaa siihen yhteyttä. Uniikkihoiva suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteutumisesta ensimmäisellä käynnillä.

Uniikkihoiva laatii yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa käytyjen keskustelujen perusteella. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista seurataan Uniikkihoivan toiminpitein.

Asiakkaan palvelutarpeen määrittelee palvelun tilaava viranomainen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palveluntarvetta arvioitaessa otetaan huomioon viranhallintijoiden laatimat palveluntuotannon kriteerit. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Palvelun saajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

lökkään henkilön toimintakyky arvioidaan ja dokumentoidaan jokaisen käynnin yhteydessä

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa ensimmäisellä käynnillä sekä tarvittaessa.

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

Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet palvelusuunnitelman pohjalta. Kartoituslomakkeelta selviää palvelun saajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalvelun tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaisia toiveita

palvelun saajalla on palvelun suhteen.

Esimies osallistuu aina ensimmäiselle asiakas käynnille yhdessä työntekijän kanssa, kun kyseessä on uusi asiakas.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan. Palvelun saaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaintiolo-velvollisuus.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon, asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä tämä korostuu entisestään. Työntekijät toimivat asiakkaan ohjeiden mukaan ja toteuttavat asiakkaan toiveita aina, kun se on mahdollista ja realistisesti toteutettavissa. Asiakkaan omia voimavaroja tunnustetaan ja hyödynnetään.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä?

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Uniikkihoivalla ei ole oikeutta toteuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä. Jos tällaiseen tilanteeseen joudutaan, työntekijä on yhteydessä viranomaisiin ja toimii saamansa ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esimiehelle tai tilaajan viranhaltijalle. Palautetta voi antaa sähköpostitse (myynti@uniikkihoiva.fi), soittamalla ja myös nimettömänä yrityksen

nettisivujen kautta (www.uniikkihoiva.fi). Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomis menettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemä virhe.

Mikäli asia tai palaute koskee Uniikkihoivan esihenkilön toimintaa, palaute annetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointi alueelle.

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

Asiakkaan saama epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään aina läpi asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa joko puhelimitse tai asiakas käynnillä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaat ja omaiset osallistuvat hoitosuunnitelman laatimiseen ja tässä yhteydessä käydään läpi yksikön laatuun ja omavalvontaan liittyviä asioita.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa lähetettävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä ja tämän lisäksi kehotamme asiakasta antamaan palautetta matalalla kynnyksellä.

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

Esihenkilö selvittää ja ratkaisee asiakas palautteet ja toimenpiteet käydään läpi palautetta saaneen henkilön kanssa.

Asiakkailta saatu palaute analysoidaan ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön johtaja, Amina Hietikko/Uniikkihoiva

Puh. 044 512 4888

myynti@uniikkihoiva.fi

Länsi-uudenmaan Hyvinvointialueen vaihde 029 151 2000 (arkisin klo. 8-16)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

www.kuluttajaneuvonta.fi

09 5110 1200

palveluaika: ma, ti, ke, pe klo. 9-12, to klo. 12-15

Konsumentrådgivningens telefon service

09 5110 1201

måndag-onsdag och fredag kl. 9-12, torsdag kl. 12-15

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

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa Uniikkihoivan esimies.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on

asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Asiakkaiden palveluista vastaavana henkilönä toimii Uniikkihoivan esimies.

Hän vastaa siitä, että palvelujen järjestäminen asiakkaalle tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Henkilökohtaisessa avussa asiakas määrittelee avuntarpeensa ja palvelun sisällön. Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Työntekijät tekevät kuntouttavan työtteen periaatteiden mukaisesti vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Eryistä huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoilun tukemiseen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.

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

Hyvinvointia lisääviä harrasteita kuten liikuntaan-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Avustamme asiakasta konkreettisesti näissä tapahtumissa. Autamme myös asiakasta löytämään sopivat yhteystiedot harrastuksen toteuttamiseen.

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

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotona asuvat asiakkaat ruokailevat oman päivä rytminsä mukaisesti. Henkilökohtaisessa avussa työntekijät avustavat ruoan valmistuksessa, kuten aterian lämmittämisessä. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan

huomioon ruoan valmistuksessa. Asiakkaan haluttaessa suunnitellamme yhdessä viikon ruokailut.

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

Mikäli työntekijällä ilmenee huolta asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saamisesta, he vievät asian eteenpäin esimiehelleen.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

Uniikkihoivan työntekijöitä perehdytetään hyvät käsihygienian perusteet. Työntekijöille hankitaan suojakäsineet ja muut tarvittavat suojavälineet.

Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja/tartuntatauti- ja hygieniayksikkö Puh. vaihde 029 151 2000 (arkisin 8-16)

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa hyvän pohjan hygieniakäytänteiden toteuttamiselle. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfectiosta huolehtimisen, että suojaisten oikeaoppisen käytön. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektio tautien leviämistä. (erityisesti influenssa).

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon sekä hammashoitoon ja toimii lisäksi avustajina käynneillä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Henkilökohtaisessa avussa palvelunsaajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaan liittyen voi avustaja asiakkaan pyynnöstä ja tämän luvalla olla yhteydessä esimerkiksi kotihoitoon tai muuhun terveydenhuollon vastaavan tahoon.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakas on aina itse henkilökohtaisen avun palvelussa vastuussa omista lääkkeistään. Uniikkihoivalla ei ole lääkelupaa eikä osallistu asiakkaan lääkkeisiin.

Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

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

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti.

Palvelun saaja on vastuussa työntekijän perehdyttämisestä käytännön työhön liittyvissä asioissa. Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esihenkilölle, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Uniikkihoivan esimies on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

Henkilöstö

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

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Uniikkihoiva rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa palveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille tarjotaan lisätöitä. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maaliskuussa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Esimies sijaistaa työntekijöitä.

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

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden kuormitusta seurataan ja varmistutaan, että heidän työhönsä jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työhaastattelun yhteydessä esimies arvioi työnhakijan suullisen suomenkielen (ruotsinkielen) taidon riittävän hyväksi jotta hän varmasti pärjäisi työtehtävässään sekä pystyisi kommunikoida asiakkaan kanssa turvallisesti.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi kunnalta saatujen tietojen perusteella. Rekrytointia säätelee Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004). Sen mukaisesti työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Työnantajan on kerättävä työntekijää koskevat henkilötiedot ensisijassa työntekijältä itseltään. Jos työnantaja kerää henkilötietoja muualta kuin työntekijältä itseltään, työntekijältä on hankittava suostumus henkilötietojen keräämiseen.

Jos työntekijää koskevia tietoja on saatu muualta kuin työntekijältä itseltään tai kerätty ilman hänen suostumustaan, niitä ei voi käyttää päätöksenteossa tai niistä täytyy ilmoittaa työntekijälle ennen päätöksentekoa. Työntekijän googlaamista ja sen perusteella esille nousevia tietoja ei siis voida käyttää osana rekrytointiprosessia tai valitapäätöksen tukena.

Useat lait turvaavat myös rekrytoinneissa yhdenvertaisuutta ja ehkäisevät syrjintää. Näitä ovat mm. Suomen perustuslaki, Yhdenvertaisuuslaki ja Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Näiden lakien mukaan ketään ei saa asettaa ilman hyväksyttävää syytä eri asemaan. Rekrytointipäätöstä on siis kiellettyä perustaa mihinkään muuhun kuin työssä menestymisen kannalta olennaisiin asioihin, kuten esim. sukupuoleen, uskontoon, poliittiseen suuntautumiseen, ammattiyhdystöimintaan, perhetilanteeseen, seksuaaliseen suuntautumiseen tai terveydentilaan. Rekrytoinnissa ja tehtäviä muutettaessa voidaan edellyttää vain sellaista kielitaitoa, jota tehtävän suorittaminen vaatii.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijältä vaaditaan rikosrekisteri ote, ensiapu koulutus ja hygieniapassi.

Työntekijän tulee olla luotettava, sitoutuva, empaattinen, joustava ja aidosti

kiinnostunut auttamaan muita ihmisiä.

Esimies toteuttaa haastattelut ja tekee valinnat. Ennen valintapäätöstä voidaan pyytää vielä suosittelijoita ja soittaa läpi esim. kaksi referenssiä.

Referenssipuheluissa pyydetään suosittelijaa kertomaan työntekijän silloisista tehtävistä, suoriutumisesta, vahvuuksista ja kehittämisalueista sekä kysyä suosittelisiko työntekijää ko. tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-avun toteuttamiseen.

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että uusi työntekijä on perhedytetty työhön ja työympäristöön. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esimies. Esimies osallistuu aina ensimmäiselle asiakas käynnille yhdessä työntekijän kanssa.

Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä pääsee nopeasti osaksi työyhteisöä ja pääsee nopeasti ja tehokkaasti työhönsä käsiksi. Hyvällä perehdytyksellä edistetään työturvallisuutta ja työhyvinvointia.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään vertaistukitapaamisten yhteydessä, joita pidetään vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Vertaistukitapaamiset ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Tarvittaessa tapaamiset järjestetään nimetyn palvelun saajan tarpeiden pohjalta.

Vertaistukitapaamisten tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valimuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työntekijät työskentelevät palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Uniikkihoivalla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita.

Palvelusaaajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esim. turvaranneke/ - puhelin.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)?

Uniikkihoivalla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Apuvälinrtarpeen kartoittaminen on viranhaltijan vastuulla. Työntekijät ilmoittavat mahdollisista havaitsemisestaan apuvälinetarpeista ja esimies on niistä yhteydessä viranhaltijaan. Työntekijät saavat apuvälineiden käyttöön perehdytystä.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet. Tarvittaessa Uniikkihoivan esimies ja työntekijät auttavat asiakasta ottamaan yhteyttä laitteen toimittajaan.

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esimies käy henkilökohtaisesti läpi työntekijän kanssa henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän perehdysohjeistuksen ja käytännöt.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Esimies seuraa kirjaamisen toteutumista heti jokaisen asiakaskäynnin jälkeen.

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

Esimiehen vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt työtunnit sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

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

Esimiehen tehtävänä on huolehtia , että asiakastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturvaan liittyvä perehdytys on osa uusien työntekijöiden koulutusta ja työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Mahdollisista muutoksista järjestämme tarvittaessa täydennyskoulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Amina Hietikko puh. 044 512 4888, myynti@uniikkihoiva.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan

toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Panostamme entistä enemmän työntekijöiden koulutukseen ja perehdytykseen sekä yleensäkin asiakaspalvelutasoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Espoo 29.12.2024

Allekirjoitus

Amina Hietikko