

TYÖIHMINEN Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Työihminen Oy Y-tunnus 2691573-5

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Espoo

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Työihminen Oy

Toimipaikan osoite: Sokinmäki 6 B, 02760 Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakkaan kotona/tiloissa toteutuva kotisairaanhoido, kotihoito, omaishoidon tuki, laboratoriopikadiagnostiikka (pika B-Gluk, pika-CRP)

Asiakkaina ovat lähinnä Espoossa ja erityisesti Espoonlahden alueella asuvan ikäihmiset. Asiakkaita on vuositasolla noin 40.

Esihenkilö Sirpa Eronen, toimitusjohtaja, lähihoitaja

Puhelin 0456178575

Sähköposti eronen.sirpa@gmail.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 5.3.2021, Yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 6.8.2015, Kotipalvelut

Työihminen Oy ei osta palveluita alihankkijoilta

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Työihminen Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa ikääntyvien turvallista kotona asumista tukevia palveluja. Laatu tarkoittaa asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista toteutettavaa, luotettavaa palvelua viranomaismääräyksiä ja lakia noudattaen.

Työihminen Oy tarjoaa Espoon alueen vanhuksille kotihoidon ja kotisairaanhoidon ja omaishoidon tukipalveluita. Toiminta keskittyy erityisesti Espoonlahden alueelle, jossa asuu paljon ikääntyvää väestöä. Asiakkaita on vuositasolla noin 40. Palveluita tarjotaan kaikkina viikonpäivinä klo 7-21 välillä. Henkilöstö työskentelee kahdessa vuorossa.

Työihminen Oy:n toimintaa ohjaavat arvot

Luotettavuus - Rehti työihminen pitää sen minkä lupaa ja mistä on sovittu.

Tuloksellisuus - Toimintamme on tuloksellista, taloudellisesti kannattavaa, vaikuttavaa ja uudistuvaa. Tuloksellisen toiminnan perustana on innovatiivisuus ja osaava henkilöstö.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskitekijöiden poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä mahdollisten haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Tähän vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Turvallisuudenhallinta on osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien

infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, fyysisien ympäristön, apuvälineiden sekä osto- ja tukipalvelujen osalta jatkuvasti.

Asiakkaan vointia ja kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan ensikäynnillä ja siitä lähtien jatkuvasti asiakaskäynneillä. Tarvittaessa ohjataan asiakas lääkäriin tai pyydetään lääkäri, fysio- tai toiminterapeutti kotikäynnille esimerkiksi mahdollisten apuvälineiden tai asunnon muutostöiden tarpeiden arviointia varten. Lääkehoidossa kiinnitämme huomiota turvalliseen lääkehoitoon. Erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa olemme tarkemmin kirjanneet muun muassa lääkehoidon riskitekijöiden ennaltaehkäiseviä toimia. Suosimme annosjakelua lääkehoidossa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas

Toiminnan laadunhallinta sekä riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Työihminen Oy:n toiminta toteutuu asiakkaan kotona.

Uuden asiakkaan luona tehdään aina riskikartoitus sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Tuolloin kartoitetaan seuraavat osa-alueet:

1. Siirtymisiin, liikkumiseen ja nousuihin liittyvät riskit
 - Asiakkaan kannalta riskinä on se, ettei hoitaja saa asiakasta turvallisesti siirtymään hoidon kannalta tarpeellisia matkoja tai asiakkaan koti ei ole riittävän esteetön.
 - Työntekijän kannalta siirtymisessä avustamiseen ja nostoihin liittyy riski satuttaa itsensä esim. venäyttämällä selkensä tai raajansa.

Siirtymiseen, liikkumiseen ja nousuihin liittyviä riskejä ennaltaehkäistään pitämällä henkilökunnan ergonomiaan liittyvää ammattitaitoa korkealla tasolla. Mikäli kartoituskäynnillä on ilmennyt tavallisuudesta poikkeavia riskitekijöitä, ne käydään läpi hoitohenkilökunnan kanssa viikoittain pidettävässä työkokouksessa. Tuossa yhteydessä sovitaan riskien ennaltaehkäisystä. Lisäksi työvuoroja suunniteltaessa varmistetaan, että esim. fyysistä voimaa liikuttamisessa vaativia asiakkaita hoitavat vain sellaiset työntekijät, joilla on siihen osaamista ja fyysisiä edellytyksiä.

2. Onko tarvetta apuvälineisiin

- Mikäli asiakkaan kotona havaitaan riskitekijöitä liittyen siirtymisiin, liikkumiseen ja nousuihin, ollaan yhteydessä fysioterapeuttiin ja hankitaan asiakkaalle/henkilökunnalle sellaiset apuvälineet, joita käyttämällä riskit voidaan minimoida. Henkilökunta koulutetaan laitteiden käyttöön, jolloin niiden käyttäminen ei aiheuta asiakkaalle eikä hoitajalle vaaratilannetta.
3. Lääkehoito
- Lääkehoitoon liittyvät riskit, niiden tunnistaminen ja niihin varautuminen on lueteltu lääkehoitosuunnitelmassa (helmikuu 2024)
 - Kartoituskäynnin yhteydessä selvitetään, kuinka asiakkaan lääkejakelu on hoidettu ja onko siinä tarvetta tehdä muutoksia. Tällaisia muutoksia voivat olla mm. lääkkeiden annosjakelupusseihin siirtyminen tai lääkkeiden säilytys turvallisesti.

Henkilökunta

Henkilöstön ammatillinen koulutus ja työkokemus sekä työpaikan tarjoama ammatillinen täydennyskoulutus varmistavat sen, että toiminta on laadukasta, ammatillista, turvallista ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa. Tämä on perusta kaikelle riskien ennaltaehkäisylle.

Henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä henkilökohtaisesti ennen asiakaskäyntejä. Perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona. Perehdytyksen yhteydessä käydään yhdessä läpi myös toimintaohjeet erilaisten vaara/poikkeavien tilanteiden osalta.

Toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän rikosrekisterinotteen rekrytoinnin yhteydessä (rikosrekisterinote iäkkäiden kanssa toimimiseen /Oikeusrekisterikeskus) työntekijän toimiessa iäkkäiden henkilöiden terveystalouksissa (valvontalaki 28§). Toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän rikosrekisterinotteen aina kun kyse yhden vuoden aikana vähintään 3 kk kestävästä työsuhteesta. Työntekijä toimittaa rikosrekisterinotteen, joka ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, toimitusjohtajalle, kun hänet ensi kerran otetaan työsuhteeseen. Toimitusjohtaja palauttaa rikosrekisterinotteen sen esittäneelle työntekijälle viipymättä sen jälkeen, kun on saanut sen nähtäväkseen.

Henkilökunnan riittävyys on hoidon toteutumisen riskitekijä. Vanhusten kotihoitoon on ollut viime vuosina vaikea saada koulutettua, ammatillisesti pätevää henkilökuntaa.

Yrityksessä tähän riskiin on varauduttu sitouttamalla olemassa olevaa henkilökuntaa työskentelemään yrityksessä. Tämä on toteutunut luomalla yhdessä henkilökunnan kanssa hyvä työilmapiiri, ottamalla henkilökunnan toiveet työaikajärjestelyjen osalta mahdollisimman hyvin huomioon. Myös henkilökunnan palkkataso on pidetty kilpailukykyisenä.

Koska kyseessä on yksityinen yritys, on asiakasmäärä ollut mahdollista mitoittaa olemassa olevan henkilöstön määrän mukaan. Näin ollen henkilökunnan riittävyys on sairauspoissaoloja lukuun ottamatta hyvin vähäinen riskitekijä.

Asiakastyöhön liittyvä riski on **henkilökunnan riittämätön kielitaito**. Asiakkaan ja hänen läheisensä sekä hoitohenkilökunnan kommunikoinnin edellytys on, että he ymmärtävät toisiaan ts. puhuvat riittävän hyvin samaa kieltä. Työihminen rekrytoi vain sellaisia työntekijöitä, joilla on riittävä kielitaito asiakastyöskentelyyn.

Henkilökunnan terveys / sairastuminen on niin ikään hoidon toteutumisen riski. Tähän riskiin on varauduttu rekrytoimalla sijaisiksi osa-aikaisia työntekijöitä, perehdyttämällä heitä hyvin tehtäviinsä ja muutenkin varmistamalla, että he ovat käytettävissä pidemmällä aikavälillä sitoutumalla yrityksen toimintaan, vaikka eivät ole kokopäivätoimisia työntekijöitä. Lisäksi yrityksessä on järjestelty työvuoroja siten, että huonoon sisäilmaan herkästi reagoivien hoitajien ei ole tarvinnut osallistua sellaisten asiakkaiden hoitamiseen, joiden kodissa esiintyy huonoa sisäilmaa. Tällä järjestelyllä on ehkäisty hoitajien hengitystieinfektioista tai allergisista reaktioista johtuvia poissaoloja.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Mikäli hoitotyössä toteutuu haittatapahtuma, kirjataan se välittömästi HoivaTarmo -kirjaamisjärjestelmään ja asiasta informoidaan toimitusjohtajaa. Toimitusjohtaja käy tapahtuman läpi kyseisen työntekijän ja asiakkaan kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta haittatapahtuma ei toistu. Mikäli on tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin, niihin ryhdytään välittömästi. Mikäli haittatapahtuma on sen laatuinen, että se voi toistua muidenkin työntekijöiden osalta, asia käsitellään hoitohenkilökunnan työkokouksessa. Tuolloin sovitaan myös, kuinka em. haittatapahtuman voi ennaltaehkäistä.

Ilmoitusvelvollisuus

1. Työntekijän tekemä ilmoitus epäkohdasta tai sen uhasta

Työihminen Oy noudattaa seuraavia ohjeita liittyen työntekijän tekemään ilmoitukseen epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen. Valvontalaki 29- 30§.

Epäkohtia ovat esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Epäkohtia ovat mm. asiakkaan loukkaaminen sanoilla, kaltoin kohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia ongelmia. Kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua esim. lyöminen, uhkailu, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai tönitään. Epäkohta tai sen uhka voi olla asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa esim. hoidon vakavat puutteet ja palvelusuunnitelman toteutumattomuus, pakotteet ja rajoitteet ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa niiden käyttämiseen.

”Sosiaalialan henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, aikaa ja paikkaa, jossa kaikkien havainnot ja arviot palvelun laadusta käsitellään yhdessä. Lisäksi tarvitaan hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanno omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena aluehallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.” -Talentia.fi

Työihminen Oy:n työntekijät ovat tietoisia siitä, että poikkeamista tulee heti ilmoittaa esihenkilölle ja hän vie asiaa eteenpäin tarvittaville viranomaisille ja tahoille. Toimitusjohtaja käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa mahdolliset uhat ja riskit

vältettäisiin. Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjallisesti ja toimitusjohtaja muistuttaa säännöllisesti henkilökuntaa näiden asioiden tiimoilta.

Työntekijöiden toimintaohje:

1. Työntekijä ilmoittaa asiasta heti yksikön esihenkilölle, Työihminen Oy:n toimitusjohtajalle.

2. Työihminen Oy:n toimitusjohtaja käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan / läheltä-piti -tilanteen /vaaran / uhan poistamiseksi.

Mikäli toimitusjohtaja ei käynnistä em. toimenpiteitä, ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa Työihminen Oy:n omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidolle.

Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta mitään sellaisia vastatoimia, joita Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta toteaa lain 29 §:ssä, 5.kpl:ssa.

Työihminen Oy:n toimitusjohtaja tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät toimintaohjeet ovat nähtävänä Työihminen Oy:n toimistossa osana Omavalvontasuunnitelmaa.

2. Velvollisuus ohjata henkilö sosiaalihuollon tuen piiriin

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee ilmoittaa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, terveydestään tai turvallisuudestaan. Asiakkaan/henkilön suostumusta ottaa yhteyttä kunnan sosiaalihuoltoon /sosiaaliviranomaisiin ei tarvita, jos henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään terveydestään tai turvallisuudestaan.

3.Muut ilmoitukset

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös mm. velvollisuus ilmoittaa Valviralle seikasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta.

4. Huoli-ilmoitus

Jokaisella on oikeus tehdä Huoli-ilmoitus, jos on huolissaan läheisen tai jonkun muun kohtaaman henkilön elämäntilanteesta. Huoli-ilmoituksen voi siis tehdä kuka tahansa, joka on huolestunut toisen henkilön elämäntilanteesta. Huoli voi liittyä esimerkiksi kohtamaasi

henkilön elämänhallintaan, päihteiden käyttöön tai toimeentuloon. Tällöin voi ottaa yhteyttä Hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin, josta arvioidaan tilannetta tarkemmin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työssään tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta (<https://www.luvn.fi/fi/huoli-ilmoitus>).

Riskienhallinnan työnjako

Työihminen Oy:n **toimitusjohtaja** huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kaikilla **hoitohenkilökuntaan** kuuluvilla on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit. Tämä tapahtuu joko toimitusjohtajan kautta tai tuomalla asian esille työkokouksessa. Työihminen Oy on niin pieni yritys, että kaikilla hoitohenkilökuntaan kuuluvilla on mahdollisuus osallistua samaan työkokoukseen yhtäaikaisesti. Tällöin asia tulee käsiteltyä kaikkien ollessa läsnä.

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta niistä puutteista ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Palautetta voi antaa toimitusjohtaja Sirpa Ero-selle henkilökohtaisesti puhelimitse, s-postilla tai keskustellen.

Muistutusmenettelyyn sovelletaan Potilaslain 10 artiklan perusteella potilaan oikeutta tehdä muistutus.

Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

Asiakas ja omaiset voivat antaa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta jatkuvasti sekä systemaattisen tiedonkeruun yhteydessä. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämisehdotuksia.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, asiakkaalla on valitusoikeus. Valitukset käsitellään viipymättä ja vastaus annetaan asianosaisille. Valitukset osoitetaan Työihminen Oy:n toimitusjohtajalle. Asiakkaalla on käytössä Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot alla.

Jos asiakkaalta tai omaisilta tullut palaute koskee yhden työntekijän toimintaa, toimitusjohtaja käsittelee asian kahden kesken kyseisen työntekijän kanssa ja asiaan löydetään yhdessä asiakkaan kannalta myönteinen ratkaisu.

Mikäli palaute koskee yrityksen yleisiä käytäntöjä, asiasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa. Keskustelussa arvioidaan käytänteen yleispätevyys kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli käytänteen muuttaminen parantaa kaikkien asiakkaiden tilannetta, siihen siirytään. Mikäli kyse on vain yhden asiakkaan tilanteesta, muutetaan käytännettä hänen kohdallaan.

Lähtökohtaisesti asiakaspalvelu on Työihminen Oy:ssä aina asiakkaan toiveiden mukaista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakkaan oikeuksien ja mahdollisten oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden edustajana toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen ja Terhi Willberg**.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jos sosiaali- ja potilasasiavastaavalle haluaa lähettää salattua sähköpostia, käytetään salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimen [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinen linkki\)\(ulkoinen linkki\)/](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinen linkki)(ulkoinen linkki)/) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii asiakkaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun asiakas voi ottaa yhteyttä Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan saadakseen neuvoja, miten hän saa asiansa selvitettyä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa asiakasta selvittämään ongelmaansa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Työihminen Oy:llä on potilasvakuutus, joka korvaa potilasvahinkolain mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa toimitusjohtaja Sirpa Eronen. Hän myös vastaa toiminnan sisällöstä ja sen organisoimisesta sekä valvoo omaevalvontasuunnitelman tekoa, toteutusta, arviointia ja kehittämistä.

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein, tai kun yrityksen toiminta tai lainsäädäntö sitä edellyttävät. Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan neljän kuukauden välein ja päivitetty suunnitelma siirretään yrityksen nettisivuille. Suunnitelma laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat toimitusjohtaja ja hoitotyön henkilöstö.

Toimitusjohtaja perehdyttää hoitohenkilökunnan omaevalvontasuunnitelmaan rekrytoinnin yhteydessä.

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla www.tyoihminen.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Mikäli kyseessä on palveluseteli- tai ostopalveluasiakas, vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasvastaavat palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnasta. Jos kyseessä on itse maksava asiakas, laatii toimitusjohtaja yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen lähiomaisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan tähän asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään asiakkaan

tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Päivittämisvastuu on palveluseteli- ja os-topalveluasiakkaiden osalta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakaspalvelun vastavilla yhdessä toimitusjohtajan kanssa ja itsemaksavien asiakkaiden osalta Työihminen Oy:n toimitusjohtajan vastuulla yhdessä yrityksen sairaanhoitajan kanssa.

Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä (asiakkaat tarvitsevat säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi).

Asiakkaan omaiset otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen sen mukaan kuin he ovat siihen kykeneviä tai halukkaita.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on aina hoidon perusta. Toimitusjohtaja perehdyttää henkilöstön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä siihen mahdollisesti tulleisiin muutoksiin joko yhteisessä työkokouksessa (vakituinen henkilöstö) tai henkilökohtaisesti (sijaiset).

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Työihminen Oy kunnioittaa asiakkaidensa ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja vahvistetaan heidän itsemääräämisoikeuttaan mahdollistamalla erilaisia valintoja hoitotilanteissa.

Omahoitaja

Työihminen Oy:n asiakkaille nimetään omahoitaja asiakkuuden alkaessa. Omahoitajana toimivan työntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään tukemalla asiakkaan omatoimisuutta niin paljon kuin se on mahdollista turvallisuusnäkökohdat ja asiakkaan kunto huomioiden. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoidon aikana häntä kiinnostavista ajankohtaisista asioista. Asiakasta kannustetaan mielekkääseen tekemiseen, päivätoimintaan ja harrasteryhmiin hänen voimavarojensa mukaisesti.

Ravitsemus

Työihminen ei tarjoa asiakkailleen ateriapalveluja. Hoitoon kuuluu usein kuitenkin asiakkaan auttamista itse ruokailutapahtumassa ja kotihoidon asiakkailla ruoka-aineiden hankintaa. Lisäksi esim. muistisairaiden asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteytyksen saantia seurataan ja siitä pidetään huolta. Jos asiakkaan painossa tapahtuu muutoksia, selvitetään, mistä se johtuu ja etsitään ratkaisu painon epätoivottuun muutoksen pysäyttämiseksi.

Hygieniakäytännöt

Tavanomaisia varotoimia käytetään asiakkaiden hoidossa. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- 1) oikea käsihygienia
- 2) oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- 3) oikeat työskentelytavat
- 4) pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Infektioiden torjunta

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa toimitusjohtaja konsultoi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoitoa / HUS-mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet henkilöstölle. Epidemian selvitystyö käynnistetään välittömästi epäilyn syntymisen jälkeen.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Sirpa Eronen (eronen.sirpa@gmail.com)

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyden- ja sairaanhoidon osalta Työihminen Oy noudattaa hoitosuunnitelmaa. Mikäli asiakas tarvitsee muuta kuin hoitosuunnitelmassa mainittua sairaanhoitoa, varmistaa Työihminen Oy:n henkilökunta, että asiakas pääsee tarvitsemansa lääkärin vastaanotolle.

Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa Työihminen Oy:n työntekijä tilaa ambulanssin tai järjestää muuten asiakkaan pääsyn hoitoon (esim. kotisairaala tulee paikalle).

Kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaan. Työntekijälle, joka on ollut läsnä asiakkaan kuollessa tai löytänyt kuolleen asiakkaan, järjestetään mahdollisuus debriefingiin. Asia käsitellään myös koko työyhteisössä.

Lääkehoito

Työihminen Oy:n vastaavaksi terveydenhuollon johtajaksi nimetty sairaanhoitaja valvoo lääkehoidon toteuttamista ja sen laatua. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaavat vastaava sairaanhoitaja ja toimitusjohtaja. Yhteistyölääkärin tehtävänä on vastata kotisairaanhoidon lääkehoidon kokonaisuudesta vahvistamalla allekirjoituksellaan toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavan työnjaon mukaisesti:

Sairanhoitaja (lääkehoitoon koulutettu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu ja toteutus (mikäli asiakkaalla ei ole käytössään apteekin toimittamia lääkejakelupusseja sairaanhoitaja annostelee lääkkeet asiakkaan dosettiin)
- Lääkelistojen oikeellisuuden varmistaminen ja ajantasaistaminen yhdessä omahoitajien kanssa
- Vaativamman lääkehoidon toteutus (injektiot ihon alle ja lihakseen)
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaalle ja omaisille
- Opiskelijoiden ohjauksesta vastaaminen työssäoppimisjaksolla sekä heidän lääkehoidon toteutuksestaan vastaaminen ja sen valvominen.

Lähihoitaja (lääkehoitoon koulutettu nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityslistojen ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus (lääkkeen jakaminen asiakkaalle apteekin annosjakelupusseista tai sairaanhoitajan annostelemista doseteista)

- Lääkehoidon vaikutuksen seuranta
- Lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille

Mahdolliset haittavaikutukset sekä lääkkeiden ottamatta jättämiset kirjataan erilliselle poikkeamien seurantalomakkeelle.

Monialainen yhteistyö

Työihminen Oy tekee tiivistä yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasvas-
taavien ja fysioterapeuttien kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Työihminen henkilöstö (tammikuu 2024): 2 kokoaikaista ja 1 osa-aikainen sairaanhoitaja, 2 kokoaikaista ja 3 osa-aikaista lähihoitajaa. Lisätyövoimaa rekrytoidaan tarpeen mukaan. Lisäksi Työihmisen henkilökuntaan kuuluu 2 kokoaikaista ja 1 osa-aikainen siivooja.

Henkilöstön määrä on riippuvainen asiakkaiden määrästä. Asiakasmäärää voidaan kasvat-
taa vain sen verran kuin yritykseen on mahdollista saada ammattitaitoista ja tehtävään
perehdytettyä henkilökuntaa. Henkilöstön lomien tai sairauspoissaolojen ajaksi rekrytoi-
daan lisähenkilökuntaa, joka perehdytetään tehtävään.

Toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän rikosrekisterinotteen rekrytoinnin yhteydessä (ri-
kosrekisterinote iäkkäiden kanssa toimimiseen /Oikeusrekisterikeskus) työntekijän toi-
miessa iäkkäiden henkilöiden terveystalouksissa (valvontalaki 28§). Toimitusjohtaja tar-
kistaa työntekijän rikosrekisterinotteen aina kun kyse yhden vuoden aikana vähintään 3 kk
kestävissä työsuhteista. Työntekijä toimittaa alle 6 kk vanhan rikosrekisterinotteen toimi-
tusjohtajalle, kun hänet ensi kerran otetaan työsuhteeseen. Toimitusjohtaja palauttaa
rikosrekisterinotteen sen esittäneelle henkilölle viipymättä saatuaan sen.

Henkilöstön ammatillinen koulutus ja työkokemus sekä työpaikan tarjoama ammatillinen täydennyskoulutus varmistavat sen, että toiminta on laadukasta, ammatillista, turvallista ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa.

Työihminen Oy:ssä lääkehoitoa toteuttaa nimikesuojatut sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkehoidon päivitetty osaaminen tarkistetaan henkilöstöltä rekrytoinnin yhteydessä.

Työihminen Oy:ssä lääkehoitosuunnitelman läpikäyminen on osa perehdytysuunnitelmaa.

Henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä henkilökotaisesti ennen asiakaskäyntejä. Perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona. Perehdytyksen yhteydessä käydään yhdessä läpi myös toimintaohjeet erilaisten vaara/poikkeavien tilanteiden osalta.

Toimitilat

Palvelut / toiminta tapahtuu asiakkaan kotona.

Työihminen Oy:llä on käytössään toimitilat osoitteessa Höyrylaivantie 20, Espoo. Toimitilat ovat henkilökunnan käytössä kokous-, tauko- ja sosiaalitiloina.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Manuaalisia ja sähköisiä potilasasiakirjoja ja henkilötietoja säilytetään lukitussa tilassa / salasanoin suojattuina tiedostoina ja niihin on pääsy ainoastaan toimitusjohtajalla.

Työihminen Oy:ssä on laadittu tietoturvan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma ja se on päivitetty helmikuussa 2024. Suunnitelma on laadittu voimassa olevan lainsäädännön ja suositusten mukaisesti.

Toimitusjohtaja huolehtii, että laadittua tietoturvan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelmaa noudatetaan.

Asiakastyön kirjaaminen ja tietosuoja

Työihminen Oy käyttää hoitotyön kirjaamiseen Hoiva Tarmo järjestelmää, johon kirjataan päivittäin kukin asiakkaan hoitotapahtumat. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ylläpitämään LifeCare järjestelmään kirjataan viikoittain kooste asiakkaasta sekä hänen hyvinvoinnissaan tapahtuneet muutokset. LifeCare järjestelmän kautta asiakaskirjaukset tulevat myös muiden hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattilaisten luettavaksi.

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alkaessa (sekä sijaiset että vakituinen henkilöstö) Hoiva Tarmo -järjestelmän käyttöön. Henkilökunnalla on lisäksi käytössään kirjalliset ohjeet järjestelmän käyttöön. Toimitusjohtaja huolehtii kullekin henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään ja poistaa niiden käyttöoikeudet työkeikan tai työsuhteen päättyessä.

LifeCare järjestelmän käyttöoikeuksia haetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta ja ne ovat työntekijäkohtaiset. Hyvinvointialue huolehtii järjestelmän käyttökoulutuksesta.

Toimitusjohtaja seuraa kirjaamisten ajantasaisuutta.

Tietosuojaan liittyvät asioiden läpikäyminen on osa henkilökunnan perehdytystä. Henkilötietoihin (asiakkaat ja työntekijät) ei ole pääsyä muilla kuin toimitusjohtajalla.

Tietosuojavastaava: Sirpa Eronen (eronen.sirpa@gmail.com; puh. 0456178575)

Työihminen Oy:lle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Paikka ja päiväys: Espoo 18.3.2024

Allekirjoitus

Sirpa Eronen
Työihminen Oy:n toimitusjohtaja