



TAUKOKANKAAN OMAVALVONTAOHJELMA

SISÄLLYS

Yksityistä palveluntuottajaa koskevat tiedot ja keskeinen lainsäädäntö	3
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
Taukokankaan toiminta-ajatus	6
Arvot	6
Omavalvonta osana laatujärjestelmää	6
Sisäisen valvontaohjelman laatiminen ja seuranta	9
Riskien hallinta	9
Ennakoiva valvonta	10
Riskeihin varautuminen ja ennakoiva ote	11
Riskien tunnistaminen ja arviointi	11
Ydinriskit	12
Riskien seuranta	13
Asiakkaan asema ja oikeudet	14
Palveluprosessit	16
Yleiset palveluprosessit	16
Ravitseminen	16
Hygieniäkäytännöt	16
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	16
HOIVAN- JA ASUMISEN PALVELUPROSESSIT	16
Hoito- ja palvelusuunnitelma	16
Hyvinvointia ja toimintakykyä tukeva toiminta	16
Terveysten- ja sairaanhoito	17
Lääkehoito	17

YKSITYISTÄ PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT JA KESKEINEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Nimi Taukokangas Oy y-tunnus 2359058-4	Kunta Taukokangas Oy toimii Oulaisissa.
Toimintayksiköiden nimet Taukola Mäntylä	Toimintayksiköiden yhteystiedot Reservikomppaniantkatu 11, 86300 Oulainen
Toimintayksikön vastaava Sosiaalipalvelut Merja Elavirta, palvelupäällikkö Minna Hintsala, palveluesimies Taukola Minna Kyrö, palveluesimies Mäntylä	Toimintayksikön vastaava Terveydenhuoltopalvelut Heidi Veteläinen Vastuulääkäri
Toimintalupatiedot Avin/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 1.10.2010 Ikäihmiset. Avin/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 21.8.2012 Vammaiset henkilöt. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen 1.1.2024 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen vammaiset henkilöt 20 asiakaspaikkaa PSAVI/13751/2023 SHL:n palveluista vastaava Minna Kyrö Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen 1.1.2024 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikäihmiset 33 asiakaspaikkaa (Sotainvalidien laitoshoidon (4 paikkaa, 1 intervalli) on myös sosiaalihuoltolain lupien mukaista toimintaa, joissa palveluista Terveystesi Oy).	Toimintalupatiedot Yksityisten terveydenhuoltopalvelujen tuottaminen Avin/Valviran lupa 1.11.2022 PSAVI/13097/2022 Oulainen TH:n palveluista vastaava ylilääkäri Heidi Veteläinen 13.9.2016

SHL:n palveluista vastaava palveluesihenkilö Minna Hintsala 19.10.2023	
Ilmoituksenvarainen toiminta (Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta) Neuvontapalvelu Pohjois-Suomen avi 22.8.2018	Ei ilmoituksenvaraisia palveluita
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Terveytesi Oy (lääkäripalvelut sotainvalidit)	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Ei ole
Palvelut Ympärivuorokautinen palveluasuminen ikäihmiset - Palveluseteli - Ostopalvelu Ympärivuorokautinen palveluasuminen vammaiset henkilöt (muut vammaiset) - Asumisen tuki ryhmämuotoisessa asumisessa (Palvelutaso 4,5 ja 6) - Lyhytaikainen huolenpito (Palvelutaso 4,5 ja 6)	Palvelut Ostopalveluna laitoshoido kotona sisältäen kuntoutuksen
Keskeinen lainsäädäntö - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Valviran määräys 1/2024 (Dnro V/42106/2023) Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta - Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 4-8§, 11§, 13§, 26-27§, 34-35§. - Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) 4§, 9a§, 14a§. - Vanhuspalvelulaki 980/2012, 23§ - Sosiaalihuoltolaki 1301/2014(3§, 14§, 46 a§, 47-49 a§.) - Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 - Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992	Keskeinen lainsäädäntö - Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990, 6§ Kuntoutukseen liittyvät lait: - Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulosta 2021/616 - Terveydenhuoltolaki 1326/2010 25§ - Laki rintamaveteraanien kuntoutuksesta 1988/1184 - Laki eräissä Suomen sotiin liittyneissä tehtävissä palvelleiden kuntoutuksesta 1997/1039 - Potilasvakuutuslaki 2019/948. Voimaan 1.1.2021.

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021) 40 - 42§, 44§.
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021 7§, 10§
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012 17§, 21§, 2023-24§.
- Vammaispalvelulaki 675/2023 (laki tullut voimaan 1.1.2025)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759, 10§, 11§
- Sotilasvammalaki

Tiedonhallintaan ja tietosuojaan liittyvät lait ja määräykset:

- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817
- Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista 3/2021.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021 27§, 3§.
- Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista 5/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159
- Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta 16.2.2016
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/215
- Yleinen tietosuoja-asetus, EU 679/2016,
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Elintarvikelaki 23/2006 (muutoksineen)
- Jätelaki 646/2011
- Kemikaalilaki 599/2013

Tiedonhallintaan ja tietosuojaan liittyvät lait ja määräykset

- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994/559
- Määräys valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen avulla terveydenhuollon ulkopuolisille toimijoille luovutettavista todistuksista ja lausunnoista 28.8.2018
- Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TAUKOKANKAAN TOIMINTA-AJATUS

Taukokangas Oy on kotimainen palveluntarjoaja. Taukokangas Oy tuottaa ympärivuorokautista asumispalvelua ikäihmisille ja vammaisille henkilöille. Lisäksi toteutamme sotainvalideille intervalli- ja laitoshoidtoa. Asukkaan koettua hyvää elämänlaatua tuetaan; moniammatillisuudella, asukkaan voimavarojen huomioimisella, arkeen osallistamisella ja ihmissuhteiden tukemisella/omaisyhteistyöllä. Hoitotyötä toteutetaan asukasta kunnioittaen, huomioiden hänen elämäntarinansa ja läheiset.

ARVOT

Arvokas elämä: Asiakas kokee tulleensa kohdatuksi arvostaen omassa elämäntilanteessaan.

Yhteistoiminnallisuus: moniammatillisuus, verkostoituminen; avointa ja reaaliaikaista yhteistyötä asiakkaan, hänen lähiomaistensa ja muun tukiverkoston kanssa sekä asiakkaan hyvinvointialueen kanssa.

Asiantuntijuus: jatkuva kehittäminen, oikea kohdentaminen; eri ammattiryhmät työskentelevät yhdessä asiakkaan hyväksi, työntekijät huolehtivat osaamisensa päivittämisestä.

Tuloksellisuus: palvelujen vaikuttavuus, taloudellisuus; asiakkaan saama palvelu kohdentuu hänen tarpeisiinsa ja on vaikuttavaa, palvelut tuotetaan kustannustehokkaasti ja yhteiskuntavastuullisesti.

OMAVALVONTA OSANA LAATUJÄRJESTELMÄÄ

- Taukokankaalla asiakas on keskiössä
- Toiminta on lakien ja ohjeistusten mukaista
- Henkilöstön voimavarat turvataan
- Toiminta on laadukasta ja tuloksellista
- Toiminnan perusteena oleva tieto on riittävää ja luotettavaa
- Toimintaympäristöä analysoidaan ja riskit minimoidaan
- Toiminnan valvonta on monipuolista ja siitä saatua tietoa hyödynnetään laadun kehittämisessä

Omaevalvonnalla tarkoitamme omatoimista laadun varmistamista, jossa toteutuvat valvontaohjelmien, lainsäädännön, laatusuositusten sekä Taukokankaan itse toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset ja riskien hallinta.

- Omaevalvonta

- On väline toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Tavoitteena on tarjota asiakaslähtöiset ja laadukkaat palvelut sekä varmistaa asiakasturvallisuus ja kokonaistoiminnan laatu
- Keino varmistaa yhtenäiset palveluprosessit sekä niiden seurannan ja kehittämisen
- On väline varmistaa henkilöstön hyvinvointi
- Painopisteenä on ennakoiva valvonta unohtamatta palvelun aikaista ja jälkeistä valvontaa.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat ja johdon edustajat:

- Toimitusjohtaja Johanna Patanen
- Palvelupäällikkö Merja Elasvirta
- Palveluesihenkilö Minna Hintsala
- Palveluesihenkilö Minna Kyrö
- Laaturapäällikkö ma. Riikka Paakinaho

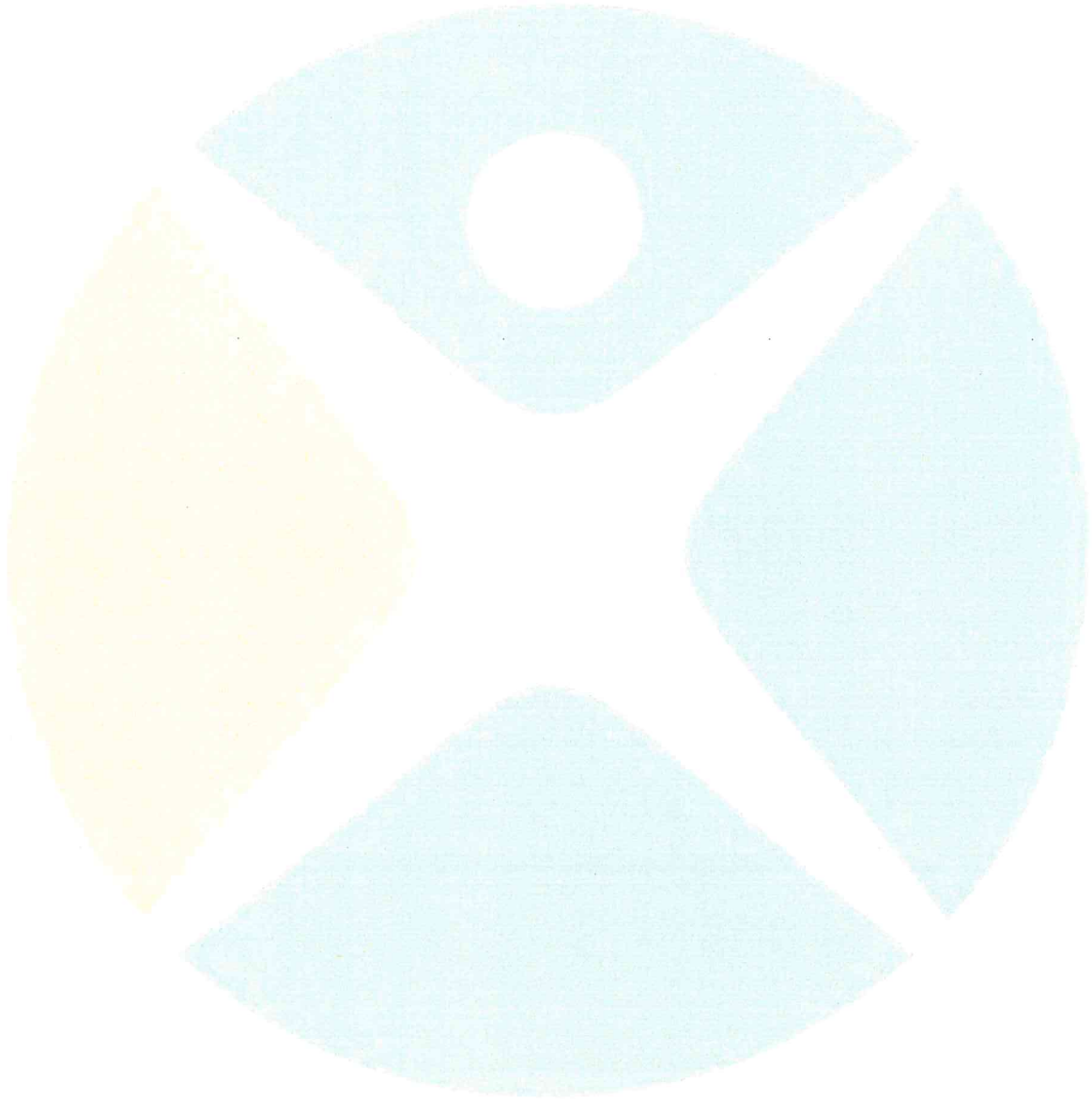
Omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran määräyksen 15.5.2024 mukaisesti. Omavalvonta sisältää laadun, asiakasturvallisuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi selkeät, suunnitellut käytännöt kirjallisesti esitettynä sekä toiminnassa käytettävät asiakirjat.

- Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä johdon ja työntekijöiden kanssa
- Omavalvontasuunnitelma perustuu Taukokankaan yksiköissä toteutettavaan laatuun ja riskienhallintaan
- Suunnitelman avulla tunnistetaan asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat sekä riskiä aiheuttavat tilanteet, ehkäistään ja korjataan ne. Omavalvontasuunnitelma kattaa toiminnan kuvauksen myös tilanteissa, joissa toiminnalle asetetut tavoitteet eivät toteudu tai asiakasturvallisuus syystä tai toisesta vaarantuu.
- Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan toimintaansa
- Palvelujen joka vaiheessa kuullaan asiakasta, omaisia mm. laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa
- Asiakaspalaute on osa Taukokankaan palvelujen toiminnan kehittämistä

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö-, seuranta ja kehittäminen sekä päivitys

Vastuussa on johdon vastaavat henkilöt ja Taukokangas Oy:n laatutyöryhmä. Laatutyöryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin vähintään neljä kertaa vuodessa. Laatutyöryhmään kuuluvat yksiköiden palveluesihenkilöt, palvelupäällikkö ja sosionomi. Toimitusjohtaja osallistuu laatutyöryhmään kaksi kertaa vuodessa. Työryhmä on vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma on vaatimusten mukainen. Laatutyöryhmän tavoitteena on vastata omavalvontatyöskentelystä ja suunnitelmien jalkauttamisesta käytäntöön. Laatutyöryhmässä käydään säännöllisesti läpi laatumittarit (mm. tapaturmat, läheltä piti-tilanteet, asiakaspalautteet, työturvallisuusasiat) ja tarkastellaan mahdollisia muutostoimia sekä omavalvonnan toimivuutta. Omavalvonnan yleinen osa päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kahden vuoden välein. Omavalvontasuunnitelman yksikkö- ja palvelukohtaiset päivitysvastuut on mainittu yksikkö- palvelukohtaisissa osissa ja päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Taukokankaan nettisivuilla on nähtävissä omavalvonnan yleinen osa. Yksikkö- sekä palvelukohtaiset suunnitelmat ovat nähtävillä kyseisissä yksiköissä.



SISÄISEN VALVONTAOHJELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA

RISKIEN HALLINTA

Riskiien hallinta on olennaisin osa Taukokankaan omavalvontaa ja laatuturvallisuutta. Tavoitteena on tunnistaa ja arvioida eri turvallisuusriskejä ja riskien tunnistamista kohdennetaan kaikkiin omavalvonnan osa-alueisiin.

Riskiienhallinnassa huomioidaan toimintaympäristön riskit, jotka jakautuvat ulkopuolisiin riskeihin ja ulkopuolisille aiheutettuihin riskeihin. Sisäisissä riskeissä huomioidaan toimintarisikit (tietoturva, laitteet, prosessit), henkilöriskit (henkilöstö, asiakas) ja toimitilariskit (tilat).

Taukokankaan riskien hallinta sisältää:

- Johdon ohjaaman strategisen riskien hallinnan, organisoinnin ja vastuiden määrittämisen
- Operatiivisen riskienhallinnan eli henkilökunnan toteuttaman, toiminnassa toteutuvan riskienhallinnan
- Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.
- Henkilöstöpalautteen ja mitoituseurannan

Asiakkaiden oikeusturvan varmistaminen on tärkein osa Taukokankaan riskienhallintaa.

- Riskien hallinta sisältää muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittelyn kuvauksen asianmukaisine lomakkeineen.
- Riskien hallinnalla varaudutaan riittävästi palvelujen mahdollisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin
- Palveluissa tapahtuvia teknologisia ratkaisuja arvioidaan ja seurataan säännöllisesti ja asianmukaisesti, asiakkaan ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi.
- Teknologisten ratkaisujen ja terveydenhuollon laitteiden vastuuhenkilönä toimii laatupäällikkö ja palveluesihenkilö yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa
- Kokonaistoiminnassa ja palvelujen tuottamisessa huomioidaan lakien ja asetusten asettamat vaatimukset laadukkaana asiakaspalvelun, hoidon ja kuntoutuksen järjestämiseksi
- Riskien hallinta sisältää myös sopimus- ja vastuuriskit
- Henkilöstön perehdytykseen kuuluu yhtenä osa-alueena omavalvontasuunnitelma; joka ohjeistaa henkilöstöä käytännön työssä. Työntekijät osallistuvat ja sitoutuvat omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Taukokankaan perehdytyslomakkeessa on erillinen omavalvontaosio.

Asiakasturvallisuus ja laatu:

- Taukokankaalla tunnistetaan palvelutoiminnan kriittiset työvaiheet ja epäkohdat asiakasturvallisuuden kannalta
- Taukokankaan perustehtävät ohjeistetaan asiakasturvallisuuden näkökulmasta
- kokonaisuutta ymmärretään ja hallitaan yksiköiden ja eri palvelujen työtehtävistä sekä asiakasnäkökulmasta käsin
- Toimintaan sisällytetään jatkuvaa arviointia ja kehittämistä koskien asiakasturvallisuutta
- huomioidaan jatkuva muutos
- Yhteisenä tavoitteena on avoin ilmapiiri, mikä mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja toiminnan kehittämisen
- Asiakasturvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta ovat osa jokaisen työntekijän tehtävänkuvaa
- Varmistetaan raportointi- ja ilmoitusjärjestelmien toimivuus (IMS, Hilmo, infektiot, lääkkeet ja rokotus, lääkinnälliset laitteet jne.)

Työturvallisuus ja laatu:

- Ohjeistaa työturvallisuuslaki 738/2002
- Selvitetään ja arvioidaan työn vaarat (työturvallisuuslain luku 5)
- Tunnistetaan merkittävät turvallisuuspuutteet, mitkä aiheuttavat haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle
- Käytössä on riskienarviointilomake, liite 2

ENNAKOIVA VALVONTA

Riskien hallintaan kuuluva sisäinen valvonta on osa omavalvontaa.

- Johto, esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat, ovatko työmenetelmät ja käytännöt toimivia ja tarkoituksenmukaisia
- Ennakoivan valvonnan työkaluina toimivat erilaiset varmistus- ja valvontamenetelmät
- Poikkeamien käsittelymenettelyt
- Palvelujen sisäiset auditoinnit
- Työyhteisön viestintä- ja yhteistyökäytännöt
- Yhteistyöstä muiden viranomaisten kanssa ja saatu palaute
- Asiakaspalaute ja asiakkaan oikeusturvan kautta esille tulevat asiat, jotka käsitellään laatutyöryhmässä ja johtoryhmässä neljä kertaa vuodessa

RISKEIHIN VARAUTUMINEN JA ENNAKOIVA OTE

Riskeihin varautuminen ja ennakoiva ote on vakiinnutettu osaksi Taukokankaan riskien hallintakäytäntöjä.

Riskianalyysia edellyttävät tunnistetut **sisäiset tekijät** ja niissä huomioitavat asiat:

- Henkilöstön koulutus sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluissa
- Tietojärjestelmien yhteensopivuus ja käytettävyys työprosessien kannalta
- Tiedonkulku

Riskianalyysia edellyttävät tunnistetut **ulkoiset tekijät** ja niissä huomioitavat asiat:

- Sopimusten ja kilpailutusten määräaikaisuus
- Ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus ja pysyvyys
- Poikkeusolosuhteet ja niihin reagoiminen
- Mahdolliset 2h tai pidemmät sähkökatkot

Tunnistetut toimintaan vaikuttavat muutokset:

- Palvelutuotteiden vaatimusten lisääntyminen ja resurssien vastaavuus
- Valtakunnalliset linjaukset (esim. hoitajamitoitus) ja palvelun ostajien velvoitteet Taukokankaan palveluille
- Hyvinvointialueiden kiristyneet säästötavoitteet ja palveluun pääsyn kriteerit

RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOINTI

Riskiä tunnistaminen tapahtuu prosessikuvausten, asiakaspalautteiden, työntekijän, asiakkaan tai omaisen arviota hyödyntäen. Taukokankaalla halutaan varmistaa avoimella ilmapiirillä, että asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilökunnan on helppo olla yhteydessä johto- tai operatiiviseen tasoon mahdollisia riskinpaikkoja havaitessaan. Näin asioihin päästään puuttumaan oikea-aikaisesti.

Riskiä arvioinnissa selvitetään, miten vakavasta riskistä on kysymys, arvioidaan riskin mahdollinen toistuvuus ja korjaavien toimenpiteiden kiireellisyys. Palvelukohtaiset, yksittäiset riskit arvioidaan ja käsitellään operatiivisella tasolla. Ne ovat tarkasteltavissa palvelukohtaisessa osiossa. Säännölliset, muutosten hallintaa vaativat riskit arvioidaan yleisellä riskianalyysillä ja riskimatriisilla johtoryhmätasolla. Liite 3.

- Laatumittarit ja indikaattorit
- Asiakasturvallisuusmittarit (muistutus, kantelu, auditointi, valvonta, tiedonkulku/tietosuojat)

YDINRISKIT

Toimintariskit;

- Talouden epävakaus ja toiminnan jatkuvuus, hoitovuorokausihintojen lasku.
- Asiakkuuksien sekä palvelujen jatkuvuus
- Sopimusriskit; palveluiden vaatimusten mukainen toteutuminen (sopimukset ja sääntökirjat.)
- Lupa- ja ilmoitusmenettelyt

Tietojärjestelmät ja tietoturva:

- Kaksi eri potilas- ja asiakastietojärjestelmää käytössä (Mediatri, Pohteen Lifecare)
- Dokumentaation puutteellisuus
- Käyttöoikeuksien ajantasaisuus
- Henkilöstön tietoturvakäytännöt
- Geopoliittisen tilanteen aikaansaama yleinen uhka tietoturva-asioihin

Henkilöriskit;

- Henkilöstön saatavuus/ammattitaito/rekrytointi
- Henkilöstön koulutusrakenteen vastaavuus palveluiden vaatimuksiin nähden
- Henkilöstön työssäjaksaminen/työhyvinvointi jatkuvassa muutostilanteessa
- Työturvallisuus koko henkilöstölle kaikissa yksiköissä
- Hoitajamitoituksen lasku suhteessa asiakkaiden hoitoisuuteen nähden
- Työsuojelutoiminnan jatkuvuus
- Läheltä piti-tilanteet, tapaturmat, poikkeamat ja potilasvahingot
- Henkilöstön toiminnasta aiheutuneet potilasvahingot asiakastyössä
- Henkilöstöä uhkaavat asiakkaat
- Henkiset/fyysiset uhat/tartuntavaara

Toimitilariskit;

- Vanhentunut hoitajakutsujärjestelmä
- Tilojen sopivuus käyttötarkoitukseen (tilojen toiminnallisuus ja tehokkuus)

RISKIEN SEURANTA

Saatu riskitieto on yhtenäistä laatumittareiden ja indikaattorien kanssa. Sitä kautta saatua tietoa hyödynnetään asiakasturvallisuuden sekä Taukokankaan toiminnan ja palveluiden kehittämisessä. Tieto siirretään prosessien laadun kehittämiseen ja omavalvontaan. Välittömästi korjaavista toimista vastaavat kaikki palveluissa toimivat henkilöt operatiivisella tasolla. Johtoryhmä vastaa strategisen tason kehittämiskohteista ja päätöksistä.

- Mittaristo
- Ohjeistus
- Prosessikuvaus

Omavalvonta

- Omavalvontaa toteutetaan omavalvontasuunnitelman ja sopimuskohtaisten palvelukuvausten mukaisesti
- Omavalvonnan ja sopimusten vastuuhenkilöt vastaavat omavalvonnan toteuttamisesta

Sopimuse seuranta

- Palvelupäällikkö ja palveluesihenkilöt/johto vastaavat siitä, että toiminta on sopimusten mukaista.

Valvontakäynnit

- Ennalta ilmoitettu valvonta: liite 4
- Ennalta ilmoittamaton valvonta: Palvelut toteutetaan sopimusten mukaisesti ja henkilöstö perehdytetään sopimusten sisältöön. Henkilöstöllä on tiedossa, että palvelun valvontakäynti voidaan toteuttaa ennalta ilmoittamatta ja ilman vastuuhenkilöiden paikalla oloa. Informoidaan henkilöstöä siitä, millaisia asioita valvontakäynnillä voidaan tarkastella.
- Jälkikäteisvalvonta (muistutukset ja kantelut): liite 5
- Palvelujen kilpailutusvaiheessa arvioidaan palveluiden soveltuvuus Taukokankaan olemassa oleviin lupiin, palvelukategoriaan ja henkilöstön osaamiseen. Tarkastellaan potentiaalisen asiakaskunnan tavoitettavuus eri palveluihin ja sopiva asiakaspaikkamäärä. Sopimusrekisteriä pidetään yllä.
- Puitesopimuksissa oleva realisoitumisen riski on haaste. Pyritään konkretisoimaan puitesopimukset mahdollisimman reaaliaikaisesti. Puitesopimukset pyritään pitämään minimissä.
- Alihankintana ostettujen palvelujen henkilöstö perehdytetään Taukokankaan perehdytysvaatimusten mukaisesti ja tietoturvakäytännöistä pyydetään selvitys.
-

Häiriöt ja poikkeustilanteet

- Häiriö ja poikkeustilanteissa toimitaan valmius- ja varautumissuunnitelman mukaisesti.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan oikeusturva

- Omavalvonta sisältää kuvauksen muistutus-, kantelu ja valvontapäätösten käytännöistä, kenelle ne osoitetaan, miten ne käsitellään, tavoiteajan niiden käsittelylle ja miten ne hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.
- 1.1.2024 voimaantulleen lain (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaalivastaavista 739/2023) myötä sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan järjestämisvastuu on hyvinvointialueilla. Tämä koskee myös yksityisten järjestämiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.
- Omavalvonta sisältää kuvauksen siitä, miten oikeusturvakäsittelyt saadaan mahdollisimman helpoksi toteuttaa asiakkaan kannalta. Ohjeet ja lomakkeet ovat Taukokankaan nettisivuilla.
- Omavalvonnalla varmistetaan se, että asiakkaat ja omaiset ovat tietoisia siitä, millaisia mahdollisuuksia heillä on varmistaa oikeusturvansa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

- Omavalvonta sisältää kuvauksen siitä menettelystä:
 - o miten Taukokankaan palveluissa ja yksiköissä laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma sisältäen palvelutarpeen arvioinnin.
 - o miten asiakkaan mielipiteet ja toiveet huomioidaan suunnitelmissa, etenkin tilanteissa, joissa asiakas ei itse pysty ilmaisemaan mielipidettensä.
 - o miten tuetaan asiakkaan itsenäisiä päätöksiä
 - o miten tarvittaessa kuullaan omaista, läheistä tai asiakkaan laillista edustajaa.
 - o miten varmistetaan, että henkilökunta toimii palvelu-, hoito ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
 - o miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan.

Asiakkaan kohtelu

- omavalvonta sisältää kuvauksen siitä:
 - o miten asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan.
 - o millaisia itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä periaatteita yksikössä noudatetaan.
 - o miten yksikössä/palvelussa vahvistetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
 - o millaisia ovat itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja päätökset ja niiden voimassaoloaika.
 - o miten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta yksikössä tuetaan.
 - o mitkä asiat aiheuttavat haasteita kyseisessä palvelussa/yksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi.
 - o miten haasteista huolimatta tuetaan asiakkaita tekemään päätöksiä itseään koskevissa asioissa.
 - o miten toimitaan, kun yksikössä havaitaan epäasiallista kohtelua.

- o miten henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu tilanteissa, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus ei toteudu voimassa olevien lakien mukaisena (SHL 47§ ja 48§). Liite 6

Asiakkaan osallisuus

- omavalvonta sisältää kuvauksen siitä:
 - o miten yksikössä/eri palveluissa kerätään sisältöön, laatuun, riittävyyteen ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta.
 - o miten asiakaspalautetta käsitellään.
 - o miten palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
 - o millaisilla toimintatavoilla pystytään turvaamaan asiakkaiden mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan.
 - o miten kaikkien asiakkaiden (asukkaiden) osallisuus yksikön arjen toimintojen suunnitteluun voidaan varmistaa.

Henkilöstö

- omavalvonta sisältää tiedot:
 - o henkilöstön määrästä ja rakenteesta.
 - o rekrytointiin ja perehdytykseen liittyvät käytännöt.
 - o miten henkilöstövoimavarojen riittävyys turvataan yksiköissä.
 - o millaista on henkilökunnalle järjestettävä perehdytys- ja koulutussisältö.
 - o mitä perehdytys asiakastietojen käsittelyyn sisältää.
 - o miten henkilöstö on perehdytetty omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimitilat ja teknologiset ratkaisut

- omavalvonnassa kuvataan toimitiloissa käytössä olevat laitteet asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi.
- Esihenkilöt huolehtivat asiakasturvallisuuden varmistamisesta eri toimintayksiköissä.
- sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonnasta: tietoturva, tietosuoja ja tietojen käsittely, on erillinen kuvaus.
- tietosuojavastaava Anita Rättyä, Jokilaaksojen ICT.
- kuvataan yksikön/palvelun käytössä olevat kulunvalvontalaitteet. Liite 12

PALVELUPROSESSIT

YLEISET PALVELUPROSESSIT

Prosessit, jotka koskevat kaikkia Taukokankaan tarjoamia palveluita.

RAVITSEMUS

- omavalvonta sisältää kuvauksen siitä, miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa.
- Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan, ravitsemushoitoa suunnitellaan, ravitsemushoitoa toteutetaan ja seurataan.
- Ravitsemispalaveri 2 kertaa vuodessa palveluasujien tarpeista moniammatillisessa tiimissä

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Omavalvonta sisältää yksikön hygienia-asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet.

- Hygienesuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tai tarpeen mukaan.
- Taukokankaalla on hygieniaavastaava ja varahenkilö.

YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan palveluun osallistuvat ulkoiset toimijat sitoutetaan sopimuksin eri suunnitelmin palvelukohtaisiin prosesseihin mm. alihankintasopimukset, puitesopimukset, hankintasopimukset ja muut yhteistyösopimukset.

Pelastussuunnitelma laadittu yhteistyössä Safetum Oy:n kanssa ja se päivitetään vuosittain.

HOIVAN- JA ASUMISEN PALVELUPROSESSIT

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA

Taukokankaan tavoitteena on tukea asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua turvallisessa ja kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito on turvattu. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka sisältö pohjautuu asiakkaan tarpeisiin, voimavaroihin ja riskitekijöihin.

Suunnitelmat laaditaan sopimusten mukaisesti huomioiden asiakkaan yksikölliset tarpeet ja tilanteiden muutokset.

HYVINVOINTIA JA TOIMINTAKYKYÄ TUKEVA TOIMINTA

Sisältää asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen.

TERVEYDEN- JA SAIRAAHOITO

Ikäihmisten terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Terveystesi Oy:n yleislääkäri Eerik Rantala (Pohteen kautta). Lääkehoidon ja lääkehoitolupien vastuulääkäri 1.4.2025 alkaen alihankintana.

Sotainvalidien terveys- ja lääkäripalveluista vastaa Terveystesi Oy:n yleislääkäri Eerik Rantala.

Vammaisten henkilöiden terveys- ja lääkäripalvelut toteutetaan perusterveydenhuollon kautta, Vastuulääkärinä toimii Aleksander Molchun. Lääkehoidon ja lääkehoitolupien vastuulääkärinä Heidi Veteläinen.

Päivystystilanteissa KOTAS-tilannekeskus, Oulaisten kotisairaala

Asiakkaiden hammashoito toteutetaan vuosittain Pohteen Oulaisten hammashoidon toimesta.

Omavalvonnassa on kuvattuna yksikön toimintaohjeet asiakkaan kiirettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä.

LÄÄKEHOITO

Taukokankaan lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n turvallinen lääkehoito-opas.

Ikäihmisten ja sotainvalidien lääkehoidon ja lääkehoitolupien vastuulääkäri 1.4.2025 alkaen alihankintana.


Vammaisten henkilöiden lääkehoidon ja lääkehoitolupien vastuulääkärinä Heidi Veteläinen.

Laitoshoito kotona; lääkehoidon ja lääkehoitolupien vastuulääkärinä Heidi Veteläinen.

- lääkehoitosuunnitelmassa on kuvaukset lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden vastuista, lääkehoidon toteutuksesta, lupakäytännöistä, lääkkeiden tilaamisesta ja jakamisesta sekä asiakkaan neuvonnasta.
- lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaavat palveluesimiehet Minna Hintsala ja Minna Kyrö yhteistyössä vastuulääkärin kanssa.

Toimintayksiköiden vastaavat

Oulaisissa 12.2.2025



Merja Elavirta

palvelupäällikkö



Johanna Patanen

toimitusjohtaja



Minna Kyrö

palveluesihenkilö



Minna Hintsala

palveluesihenkilö



Riikka Paakinaho

sosionomi/
laatupäällikön sijainen