

# OMAVALVONTAOHJELMA

## Sisällysluettelo

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Johdanto .....                            | 3  |
| Koivurinteen Palvelutalo Oy.....          | 4  |
| Omavalvonnan perusteet ja<br>tavoite..... | 5  |
| Omavalvonnan<br>toteuttaminen.....        | 6  |
| Riskienhallinta.....                      | 7  |
| Seuranta.....                             | 8  |
| Kehittäminen.....                         | 10 |

## Johdanto

Järjestämislaki ohjaa vuonna 2023 hyvinvointialuetta. Järjestämislain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnalla varmistettava tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Toiminnan omavalvonnassa on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Ohjelmasta on tultava ilmi miten palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta seurataan. Omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelman- ja suunnitelman on oltava julkista tietoa.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Valvonnan näkökulmasta sekä yksityisellä että julkisella palveluntuottajalla on aina velvollisuus huolehtia siitä, että palvelu tuotetaan asiakas- ja potilasturvallisesti sekä laadukkaasti. Yksityisen palveluntuottajan velvollisuutena on toimia myös lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Lupaviranomaisen ja palvelun ostajan, sekä asiakkaan/potilaan ja hänen läheistensä on voitava luottaa siihen, että palveluntuottaja on luottamuksen arvoinen. Toiminnan on perustuttava näyttöön sekä hyviin hoito- ja hoivakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

## Koivurinteen Palvelutalo Oy Paaskoti

Tuotamme ikäihmisille elämyksiä ja iloa rauhallisessa ja turvallisessa maalaisympäristössä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan toiveiden mukaisesti hänen läheistensä kanssa. Tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista. Paaskoti on 16-paikkainen hoitokoti, meillä on yhden hengen ja kahden hengen huoneita.

Paaskodin arvot on valittu yhdessä työntekijöiden kanssa ja toteutumista arvioidaan vuosittain, asiakashavainnoinnin ja omaistyytyväisyyskyselyiden sekä työntekijöiden tyytyväisyyskyselyiden avulla.

Paaskodin hoitotyötä ohjaavat seuraavat arvot:

- \* yhteisöllisyys
- \* kodinomaisuus
- \* kunnioitus
- \* vastuullisuus
- \* yksilöllisyys
- \* turvallisuus

Tehostetun asumispalvelun tehtävä on tukea asiakkaan omia voimavaroja kuntouttavassa ja turvallisessa asumisympäristössä.

Paaskodilla toimitaan yhteisöhoidon ja Green Care- ajattelun mukaisesti.

Viimeisin SHQS laaduntunnustus-auditointi oli 10/2022.

## **Omaavalvonnin perusteet ja tavoite**

Omaavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusta. Omaavalvontaohjelman tavoitteena on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omaavalvontaohjelman perustehtävä on varmistaa että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla henkilöstön riittävyys ja osaaminen, hyvä johtaminen ja sujuvat työprosessit. Palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla varmistetaan onnistuminen. Prosessien jatkuva kehittäminen on myös avainasemassa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omaavalvontaa toteutetaan jatkuvasti ja se kattaa myös henkilöstön riittävyyden jatkuvan seurannan.

Omaavalvonnin periaatteena on, että palveluntuottaja systemaattisesti ja suunnitelmallisesti kehittää omaa toimintaansa. Käytännössä se tarkoittaa Valviran määräyksessä vaaditun riskienhallinnan käyttöön ottamista. Omaavallonnalla varmistetaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikössä on sovittava mm. siitä, kuka vastaa omaavallonnin toimeenpanosta, miten riskitietoa kerätään ja miten se käsitellään henkilökunnan kanssa. On myös sovittava siitä, miten tieto välitetään sellaiselle taholle, jolla on velvollisuus saada aikaan tarvittavat muutokset, elleivät yksikön sisäiset toimenpiteet ole riittäviä.

## **Omaavalvonnin toteuttaminen**

Vaikuttavan ja tehokkaan omaavalvonnin toteuttaminen edellyttää kokonaisvaltaista suunnittelua ja omaavalvonnin osaamiseen panostamista. Hyvin suunniteltuna omaavalvonta on luonteva osa palvelutoimintaa ja parhaimmillaan koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista, seurantaa ja kehittämistä.

Omaavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omaavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Paaskodissa omaavalvontaa toteutetaan omaavalvontasuunnitelman ja laatukäsikirjan ohjeiden mukaisesti. Omaavalvonnin tavoitteena on, että henkilökunta arvioi toimintaansa, kuuntelee asiakkaita ja heidän omaisia muun muassa asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyvissä asioissa ja toimintaa kehittäessään ottaa huomioon asiakaspalautteet. Omaavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omaavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu muun muassa turvallinen lääkehoito, tietosuoja-asiat, pelastautumis/vaaratilanne-hallinta, oikeanlainen ja tarpeen mukainen henkilöstö. Paaskodilla on asiakasturvallisuussuunnitelma sekä erilliset suunnitelmat muun muassa lääkehoidosta ja tietosuojasta.

## **Riskienhallinta**

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi lääkehuollossa, toimintaympäristöstä (kynnykset, rappuset, ulkoilualueet jne), toimintatavoista, muista asiakkaista, läheisistä tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä asiakkaat että henkilöstö uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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 riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita ja tunnistaa että hallita yritykseen vaikuttavia mahdollisia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa ettei yrityksen toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

## Seuranta

Poikkeamaseurannan tavoitteena on jatkuva prosessien parantaminen ja puuttuminen ongelmiin mahdollisimman varhain, mieluummin ennakoivasti tarkastelemalla myös läheltä piti – tilanteita. Jokainen Paaskodin työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan puutteista, virheistä tai läheltä piti – tilanteista esimiehelleen tai muutoin sovitulla raportointitavalla. Lisäksi jokainen on velvollinen ryhtymään poikkeaman vaatimiin välittömiin toimenpiteisiin.

Poikkeamin seurannasta, yhteenvedoista, käsittelystä ja korjaavista toimenpiteistä on vastuussa kyseisen prosessin vastuuhenkilö. Hän on velvollinen seuraamaan myös tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta. Poikkeamista käsitellään yhteenvedot myös prosessien arvioinneissa sekä johdon katselmuksissa. Poikkeamia käsitellään henkilöstöpalavereissa.

### Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyt

Asiakkaan ja hänen läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä vanhustenhoito voivat tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja henkilöstölle, on systemaattisesti eri tavoin kerättävä palautetta yksikön kehittämiseksi.

Asiakas / omainen voi antaa palautetta suoraan hoitajille/ lähijohtajalle/ toimitusjohtajalle. Palautetta kerätään myös palvelu- ja hoitosuunnitelma-neuvotteluiden yhteydessä sekä päivittäisissä asiakkaan / läheisen kohtaamisissa.

Asiakkaan osallisuudella toiminnan suunnitteluun ja arviointiin on merkittävä rooli päivittäisessä arjessa.

Asiakaspalautteet käydään yhdessä läpi ja niistä keskustellaan rakentavasti. Palautteiden tuomat ideat ja kehittämis ehdotukset huomioidaan suunnitelmia tehdessä.

Asiakkaan / läheisen mielipiteet, toiveet ja ehdotukset otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa.

Vuosittain pyydetään palautetta mm. omaistyytyväisyyskyselyin.

Henkilökunnalle pidetään vuosittain tyytyväisyyskysely ja palaute käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoitteena johdon ja henkilöstön välillä avoin ilmapiiri jotta palautetta/muuta asiaa voi tulla helposti kasvotusten kertomaan.

Laaduntunnustus on tehty ulkopuolisen auditoijan (Labquality) toimesta viimeksi lokakuussa 2022. Arviointi tapahtuu kansallisen kriteeristön mukaan ja sen myötä Paaskodille on myönnetty SHQS laaduntunnustus-sertifikaatti. Sisäinen auditointi pidetään kerran vuodessa.

Hyvinvointialueen valvontakäynneistä saadaan tarkastusraportit ja niiden ohjeistukset käydään läpi huolella ja saadut ohjeistukset huolehditaan kuntoon lähiesihenkilön koordinoimana.

## Laadunhallintajärjestelmämme

Laadunhallintajärjestelmämme sisältää seuraavat arvioinnit

- säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ja omaistyytyväisyysmittaukset vuosittain
  - säännölliset sidosryhmätyytyväisyysmittaukset
  - säännölliset tyytyväisyysmittaukset
  - SHQS - itsearvioinnit vuosittaisen suunnitelman mukaan
  - sisäiset auditoinnit
  - ulkoinen auditointi erillisen auditointiohjelman mukaisesti
  - prosessien säännölliset arvioinnit vuosittain suunnitelman mukaan
  - palautejärjestelmän ja palauteyhteenvedot
  - poikkeamaseurannan ja sen yhteenvedot 4 kk välein
  - johdon katselmukset kerran vuodessa
- 
- riskiarvioinnit kolmen vuoden välein
  - vuosittaisen päivityksen laadunhallinnan ja omavalvonnan ohjeistuksiin ja laatukäsikirjaan toimintaohjeineen

## **Kehittäminen**

Tavoitteena on pitää yllä jatkuvaa kehittämistä, siten, että vuosittain määritellään muutamia kehittämiskohteita, joihin paneudutaan perusteellisemmin esim. jonkin projektin puitteissa tai teemavuoden kautta.

Työntekijöitä kannustetaan laatuongelmien ratkaisemiseen pitämällä yllä pienryhmätyöskentelyä ja jakamalla vastuualueita.

Henkilöstölle annetaan laadun kehittämisen tueksi koulutusta ja koulutustarpeita tarkastellaan koulutussuunnitelman laadinnan yhteydessä.