

Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelma

Ote-säätiö sr

Ote-klinikka

Sisällys

Johdanto	
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
3. Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu	
3.1 Palveluiden saatavuus	5
3.2 Palveluiden jatkuvuus	5
3.3 Palveluiden turvallisuus	6
3.4 Palveluiden laatu	7
3.4.1 Laatulupauksemme	7
3.4.2 Omaevalvontasuunnitelma	7
3.4.3 Omaevalvonnan seurantajärjestelmä	8
3.4.4 Laatumittarit	8
3.4.5 Riskienhallintasuunnitelma	8
5. Palveluiden yhdenvertaisuus	9
6. Havaittujen puutteiden korjaaminen	9
7. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen	10

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa.

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää kuudennessa (6) luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujenjärjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

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.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Säätiön hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat sosiaalihuollon palvelut:

- Ote-säätiö, kuntouttava työtoiminta
- Ote-säätiö, sosiaalinen kuntoutus
- Ote-säätiö, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukainen työtoiminta
- Ote-klinikka, päihde- ja riippuvuuspalvelut

Säätiön sosiaalipalveluissa palveluista riippumatta käytetään termiä asiakas.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Säätiön sosiaalipalveluissa asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatujärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksiköiden omavalvontasuunnitelmat, tietoturvasuunnitelma ja muut suunnitelmat.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Säätiön johto, esihenkilöt ja koulutettu sosiaali- ja terveysalan henkilöstö tuntevat alan keskeisen lainsäädännön. Toiminnan lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan mm. palveluprosessien omavalvonnalla ja viranomaisvalvonnan kautta saadun ohjaavan palautteen perusteella.

Palvelutuotantomme tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa selvitämme tarkasti

toiminnan vaatimukset ja ehdot. Sopimuksen noudattamista seurataan sopimuksessa määriteltujen kriteerien mukaisesti. Kriteereinä voivat olla esim. bonus, sanktio, hinnantarkistukset, mitoitus, poissaolot, laskutuksen oikeellisuus. Sopimusten noudattamista valvotaan kussakin toimintayksikössä. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Sopimukset ja omavalvonnan välineet sopimusseurannan toteutukseen on saatavilla organisaation sisäisessä johdon intranetissä.

3. Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu

3.1 Palveluiden saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluita asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Säätiö on yhteiskunnallinen yritys ja tuotamme sosiaalipalveluita Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle. Kasvumme on vakaata ja hallittua ja kasvumme tapahtuu osallistumalla tarjouskilpailuihin. Reagoimme nopeasti asiakaspalvelupyyntöihin ja käymme aktiivista vuoropuhelua tilaajan kanssa palvelun saatavuuden ehdoista.

Tavoitteemme on täydentää hyvinvointialueen palvelutuotantokapasiteettia. Lisäksi tarjoamme palveluitamme myös suorahankintana niissä tilanteissa, kun hyvinvointialueella on akuutteja tarpeita.

3.2 Palveluiden jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Asiakkaiden läsnäoloja seurataan päivittäin ja niistä tehdään tarvittavat merkinnät asiakastietojärjestelmään.

Yksittäisen asiakkaan palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa oleellista on, että meillä on tiedossa asiakkaan palvelu-/tai hoitosuunnitelma, sillä suunnitelmassa huomioidaan jatkuvuutta tukevia asioita erityisesti asiakkaan näkökulmasta.

Henkilöstön pysyvyys, vaadittava erityisosaaminen ja mahdollisimman vähäinen tilapäistyövoiman käyttö tukevat jatkuvuutta. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty ohjaaja/hoitaja, jolloin mm. vuorovaikutuksella on iso merkitys jatkuvuuteen.

Asiakkaan sopimuksen päättyessä huolehdimme siirtymävaiheen jatkuvuudesta, jotta voimme varmistua siirtymisen onnistumisesta.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan sillä, että asiakastiedot kirjataan kirjaussääntöjen mukaisesti asiakastietojärjestelmään. Yksityisten palveluntuottajien kirjausten näkyvyys oman asiakastietojärjestelmänsä lisäksi on laajenemassa Kanta -järjestelmään, mikä lisää tiedonkulun jatkuvuutta. Tiedonkulku ja vuorovaikutus myös suoraan tilaajan edustajien kanssa on tärkeässä roolissa.

Jatkuvuuden hallintaan Säätiössä on käytössä ohjeistukset häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä toimintayksikkö kohtaiset palo- ja pelastussuunnitelmat.

3.3 Palveluiden turvallisuus

Sosiaalipalveluiden turvallisuus koostuu *asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.*

Laadukkaaseen palveluun ja turvalliseen toimintaan varaudutaan ennakkoinnilla.

Asiakasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Myös henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla, -toteutuksella ja ohjeistuksilla sekä henkilöstön osaamisen vahvistamisella. Järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia, joihin osallistuvat sekä asiakkaat että henkilökunta. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä. Kulunvalvonta ym. laitteet testataan yksiköissä valmistajan/toimittajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella.

Työturvallisuus ja työsuojelu on integroitu organisaation toimintaan ja johtamiseen osana työhyvinvointia. Säätiön linjaukset, suunnitelmat ja seurannan toteuttaa työsuojelutoimikunta.

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti ja tarvittaessa. Se on omavalvontaa,

jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaavat tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu organisaation tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä ja tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät.

Käytössämme on tietosuojasitoumus, minkä jokainen organisaation työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa. Tietosuoja- ja tietoturva asiat kuuluvat olennaisena osana perehdytysohjelmaan ja organisaatiossa toteutetaan jatkuvaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta koko henkilöstölle.

3.4 Palveluiden laatu

Systemaattisesti suoritettava laadunhallinta on olennainen osa Säätiön toimintaa. Tämän toteuttamiseen olemme määritelleet arvoin ja laatuun pohjautuvan tapamme toimia. Missionamme on olla vahva toimija hyvinvoinnin edistäjänä. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella organisaatiossa työskentelevällä työntekijällä.

Säätiön laatutyö pohjautuu SHQS-laaturjestelmään. Laadun mittaaminen ja kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti.

3.4.1 *Laatulupauksemme*

Laatutyön toteuttamista varten olemme laatineet yhteiset laatulupaukset eli laatupolitiikan. Laatupolitiikalla vaikutetaan siihen, että organisaation strategiset tavoitteet täyttyvät. Laatupolitiikkamme sisältää sitoumuksen laadunhallintajärjestelmän jatkuvaan parantamiseen, toiminnan kehittämisen ja asiakastarpeiden huomioimisen.

3.4.2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan.

Suunnitelman laatiminen perustuu Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:ään.

Jokaiseen toimintayksikköön on laadittu omat omavalvontasuunnitelmat, ja ne kattavat kaikki yksikössä tuotettavat palvelut. Omavalvontasuunnitelmat ovat myös julkisesti nähtävillä. Suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

3.4.3 Omavalvonnan seurantajärjestelmä

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus velvoittaakin työntekijöitä ilmoittamaan esihenkilölle asiakkaan huonosta kohtelusta tai epäkohdista asiakasta kohtaan.

Jokaisessa toimintayksikössä toteutetaan vuosittain sisäisiä auditointeja. Sisäiset auditoinnit ovat omavalvontakäyntejä, joissa varmistetaan toiminnan toteutuminen omavalvonnan kannalta keskeisillä osa-alueilla. Läpikäytävät osa-alueet vaihtelevat vuosittain. Omavalvontakäynneistä saadut tulokset käydään läpi vuosittaisissa johdonkatselmuksissa.

3.4.4 Laatumittarit

Organisaatiossa on käytössä erilaisia laatumittareita. Työ- ja toimintakykymittarina käytetään kykyviisaria. Terapiatyön vaikuttavuutta seurataan core-om-mittarin avulla. Myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja seurataan.

3.4.5 Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa omavalvontaamme. Ensimmäinen askel on tunnistaa kaikki mahdolliset riskit, jotka voivat vaikuttaa organisaatioon. Riskejä

tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain.

Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi/poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös RiskiPulssi järjestelmää, jonne henkilökunta kirjaa kaikki toiminnassa tapahtuvat poikkeamat.

Poikkeamat käsitellään henkilöstökokouksissa ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan

5. Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle ja tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaat eivät ole tarkasteltavan tavoitteen tai toiminnan suhteen keskenään eriarvoisessa asemassa ilman hyväksyttävää perustetta.

Yhdenvertaisuuden toteutumista varmistetaan seuraavasti:

- kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta.
- osallistamme asiakkaitamme aktiiviseksi toimijaksi
- kohtaamme asiakkaat yksilöinä

6. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Organisaatiossa seurataan ja tilastoidaan poikkeamia, joiden avulla hallitaan myös riskejä. Poikkeamien hallinnan tarkoituksena on oppia virheistä, ennaltaehkäistä uusia virheitä ja minimoida riskien toteutuminen ja vakavuus toteutuessaan. Koko työyhteisön on tarkoitus oppia kustakin tapahtumasta. Vain perusteellisen juurisyyanalyysin kautta toteutetuilla korjaustoimenpiteillä saadaan toiminnasta kitkettyä järjestelmälliset syyt poikkeamiin ja täten hallittua riskejä.

Poikkeamat luokitellaan: Työturvallisuus, työtapaturma, uhka- ja väkivaltatilanne, kiinteistö/kone/laiterikko, positiivinen havainto, turvallisuusaloite, tapaturmatutkinta, turvallisuustoimenpide, sosiaali- ja terveystalvetoimenpide.

Vakava poikkeama on tapahtuma, josta on tullut tai ollut lähellä tulla vakava haitta asiakkaalle (joutunut sairaalaan, ambulanssi), työntekijälle (asiakkaan haastavan käyttäytymisen vuoksi tehty työtapatuomailmoitus tai ollut terveydenhuollossa) tai merkittävä taloudellinen menetys.

Koko henkilökunta kirjaa havaitsemiaan poikkeamia ja riskejä Riskipulssi järjestelmään, joka on koko henkilöstön käytössä (ml. läheltä piti -tilanteet), esihenkilöt käsittelevät poikkeamat ja kuittaavat kunkin poikkeaman käsittelyn. Poikkeamat käsitellään myös koosteena henkilökunnan viikkopalaverissa, johtoryhmässä ja vakavat poikkeamat raportoidaan palveluntuottajan hallitukselle.

Poikkeamia hallitaan, jotta poikkeavat palvelut tunnistetaan, ja palvelua ohjataan siten, ettei poikkeamasta aiheudu lisävahinkoa tahattomasti. Ennen kaikkea poikkeamahallinnalla pyritään siihen, että vastaavia poikkeamia ei pääsisi jatkossa enää tapahtumaan tai ainakin niiden toteutumismahdollisuuksia minimoidaan. Tämä tapahtuu käsittelemällä kukin tapaus loppuun saakka toteuttaen sekä korjaavat toimenpiteet, että ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Tämän lisäksi analysoidaan kertyvää tietoa poikkeamista yrityksenlaajuisesti ja pyritään tunnistamaan kehityskohteita, joiden kautta voidaan ennaltaehkäistä poikkeamia.

7. Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Tämä omavalvontaohjelma julkaistaan sivustolla www.otesaatio.fi ja puolivuositain julkaistaan tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä.