

Palveluyhdistys Kaseva ry
OMAVALVONTAOHJELMA 2023-2024

Päivitetty 10.10.2024

Anne Holmberg, toiminnanjohtaja

Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto.....	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	4
4. Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
4.1. Riskienhallinta	5
4.2. Palvelun laatu ja asiakaspalautteet.....	6
4.3. Alihankkijoilta ostetut palvelut	6
5. Havaittujen epäkohtien ilmoittaminen ja korjaaminen	7
6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7

Johdanto

Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Se on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja sen avulla osoitetaan, että palvelua tuotetaan eettisesti ja lakien ja asetusten mukaan. Yksiköiden *omavalvontasuunnitelmissa, lääkehoitosuunnitelmissa ja asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevassa suunnitelmassa* kerrotaan, miten Palveluyhdistys Kasevan asumisyksiköissä huolehditaan palvelun toteuttamisesta, turvallisuudesta, laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Käytännössä tämä näkyy riskien hallintana, turvataan asiakkaiden perusoikeudet ja huolehditaan laadukkaasta asiakastyöstä. Omavalvontasuunnitelmissa kerrotaan myös, miten asioihin puututaan silloin, jos palvelu ei vastaa luvattua laatua ja sopimuksia.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Palveluyhdistys Kasevan valvova viranomainen on Varsinais-Suomen hyvinvointialue Varha, joka tekee yksiköihin valvontakäynnit kerran vuodessa. Palveluyhdistys Kasevalla on vastuu varmistaa palvelun laatu ja turvallisuus päivittäisessä toiminnassa. Olennaisena osana siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan (612/2021 §40):

- o tehtävien lainmukainen hoitaminen
- o tehtyjen sopimusten noudattaminen
- o palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- o havaittujen puutteiden korjaaminen
- o seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Palveluyhdistys Kasevan suurin ostaja on Varsinais-Suomen hyvinvointialue Varha. Asiakkaiden palveluiden saatavuuden ja jatkuvuuden kannalta tärkeää on hyvä yhteistyö Varhan kanssa. Olennaista on yhdistyksen hyvä talouden hoito, jolla voidaan varmistaa palveluiden lainmukainen toteuttaminen, turvata riittävä ja osaava henkilöstö, tarkoituksen mukaiset toimitilat ja kehittää toimintaa.

Palveluyhdistys Kasevalla on kaksi asumisyksikköä, joita laki omavalvonnasta koskee. Pirtan kolme ryhmäkotia tarjoavat ympärivuorokautista asumispalvelua ja ovat siten toimiluvan varaista palvelutoimintaa. Sukkulan ja Järvelän (Pirtan yksikössä) yhteisölliset asumispalvelut ovat ilmoituksenvaraisia palveluita. Asumispalveluiden laatua kehitetään yhdessä, mutta molemmissa yksiköissä on omat omavalvontasuunnitelmat, joissa huomioidaan juuri sen yksikön asiakkaiden tarpeet ja yksikön erityspiirteet. Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan organisaation tasolla toiminnanjohtajan toimesta. Omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla yksiköissä ja Kasevan nettisivuilla. <https://www.kaseva.info/>

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Palveluyhdistys Kasevan tuottamien palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana on, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstö tuntee keskeisen lainsäädännön. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella. Omavalvonnan seuranta tekevät myös asiakkaat ja omaiset.

Keskeisiä lakeja ovat:

Perustuslaki

Sosiaalihuoltolaki, kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki

Asuinhuoneiston vuokralaki

Terveydenhuoltolaki, STM Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen 2021.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Henkilötietolaki, Tietosuojalaki, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä STM:n asetus potilasasiakirjoista ja EU-tietosuojaa-asetus

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

Hallintolaki ja Julkisuuslaki

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Tartuntatautilaki

Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Pelastuslaki

Työaika- ja Vuosilomalaki

Terveydensuojelulaki

Jätelaki

Arkistolaki

Tartuntatautilaki

Työterveyshuoltolaki

Elintarvikelaki, Yleinen elintarvikehygieniasetus, Maa- ja metsätalousministeriön asetus elintarvikehygieniasta

Ruokaviraston ohjeet elintarvikehygieniasta

2. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että toteutettava asumispalvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Omavalvonnalla varmistetaan myös, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu Palveluyhdistys Kasevan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Palveluyhdistys Kasevan palvelutoiminta perustuu Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (VARHA) välisiin sopimuksiin, joissa määritellään palvelun keskeinen sisältö. Varha palvelun järjestäjänä tekee palveluista

valituskelpoisen päätöksen asiakkaalle ja vastaa palvelusuunnitelman laatimisesta. Asumisyksiköiden vastaavat huolehtivat siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelu täyttää sille sopimuksessa asetetut vaatimukset.

Asiakkaan tullessa palveluihin, oma sosiaalityöntekijä on jo arvioinut asiakkaan palvelutarvetta. Palveluiden toteutussuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/ läheisensä kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Huomion kohteena ovat toimintakyvyn ylläpitäminen ja vahvistaminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelun sisältö ja asiakkaan tavoitteet kirjataan asumispalveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelmasta vastaa asiakkaan omahoitaja/ohjaaja ja sitä arvioidaan ja päivitetään tarvittaessa mutta vähintään puolen vuoden välein. Omahoitaja/ohjaaja vastaa myös siitä, että oman asiakkaan tavoitteet ovat koko työryhmän tiedossa ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäisen kirjaamisen kautta.

Palveluiden jatkuvuutta on pyritty turvaamaan riskianalyysillä, valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä, joilla varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Suunnitelmallisella varautumisella ja ohjeistuksella varmistetaan palvelut ja asiakasturvallisuus myös poikkeusoloissa. Palveluyhdistys Kasevassa tehty ohjeistus häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle on osa perehdytysmateriaalia ja sitä kerrataan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain turvallisuuskävelyn yhteydessä. Lisäksi yksiköissä on pelastuslain edellyttämät pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat.

4. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun toteuttamiseksi yksiköissä tehdään systemaattista työtä. Omavalvontasuunnitelma tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

4.1. Riskienhallinta

Riskienhallinta on olennainen osa yksikön omavalvontaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että vuosittain tehtävillä kartoituksilla. Tunnistamalla riskipaikat, niiden todennäköisyyttä ja kriittisyyttä voidaan arvioida ja pyrkiä hallitsemaan niitä suunnitelmallisesti.

Asumispalveluissa yleisesti tunnistettuja riskejä ovat esimerkiksi lääkehoitoon ja tietosuojaan liittyvät riskit. Näihin liittyen ja laadun varmistamiseksi on tehty lääkehoitosuunnitelma (STM 2021 Turvallinen lääkehoito -opas), jossa on kuvattu lääkehoidon prosessi ja lupakäytännöt sekä tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelmaan on kirjattu, miten Kasevassa käsitellään ja asiakastietoja ja että asiakastietojärjestelmä myneva Nappula täyttää asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021)

Kasevassa toteutetaan työsuojelun riskien arviointia ja kirjataan kaikki henkilöstön ja asiakkaiden läheltäpiti- ja vaaratilanteet, sekä lääkehoidon poikkeamat ja niihin liittyvät toimenpiteet. Nämä poikkeamat käsitellään kuukausittain henkilökuntapalaverissa ja samalla mietitään, miten voidaan tilanne tulevaisuudessa välttää tai riskiä vähentää.

Yksiköissä on pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat ja pelastuslaitos tekee palotarkastukset yksiköissä asetusten mukaan. Yksiköissä asiakkaan turvallisuuden varmistaminen on osa jokapäiväistä työtä. Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta.

Riittävä ja osaava henkilöstö on avainasemassa. Kasevassa panostetaan rekrytointiin, perehdytykseen ja huolehditaan henkilöstön hyvinvoinnista, osaamisen kehittämisestä ja päivittäisestä.

4.2. Palvelun laatu ja asiakaspalautteet

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Se tulisi laatia toimintayksikön vastaavan ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) Omavalvontasuunnitelma on osa henkilökunnan perehdytysohjelmaa.

Palvelun laatu ei kuitenkaan ole vain lakien ja säädösten noudattamista, eikä turvallisuuden maksimointia. Näiden lisäksi olennainen osa laatua ovat kohtaamiset ja arjen merkityksellinen sisältö. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan asumispalveluiden toteutussuunnitelma, jossa huomioidaan kunkin asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet. Suunnitelmia seurataan ja päivitetään tarvittaessa tai puolen vuoden välein. Yksiköiden vastaavat seuraavat asiakkaiden palvelujen toteutussuunnitelmien tavoitteiden mukaista työtä, laatupoikkeamia ja kehittämisen etenemistä.

Kasevassa toimintaa ohjaavana periaatteena on, että palvelun laatu ja turvallisuus on suoraan yhteydessä henkilöstön määrään ja osaamiseen. Kasevassa huolehditaan, että asumisyksiköissä työskentelee aina riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Tätä on helppo seurata työvuorojärjestelmässä ja Varha valvovana viranomaisena tarkastuksissaan laskee, että sopimusten mukaiset mitoitusvaatimukset täyttyvät. Kasevan henkilöstöstrategiassa on kuvattu, kuinka toimimme vastuullisena työnantajana ja miten tuemme henkilöstön hyvinvointia. Kasevassa on käytössä mm. varhaisen puuttumisen malli, kehityskeskustelut ja työhyvinvointia kartoitetaan vuosittain.

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan arviointiin ja kehittämiseen antamansa palautteen avulla. Varsinkin korjaavaa palautetta saadaan arjessa usein suoraan asiakkailta ja heidän läheisiltään päivittäisissä kohtaamisissa. Asiakkaiden toiveita ja palautteita kysytään myös muun muassa asukaskokouksissa. Kerran vuodessa kerätään haastattelemalla asiakkailta ja/tai heidän läheisiltään. Haastattelut suorittaa aina joku ulkopuolinen henkilö ja aineiston käsittelyssä huolehditaan vastaajien anonymiteetistä. Asiakkailla ja heidän läheisillään on myös aina mahdollisuus antaa kirjallista palautetta tai reklamaatiota, joka toimitetaan yksikön vastaavalle ja toiminnanjohtajalle. Palautteen laadusta riippuen yksikön vastaava tai toiminnanjohtaja käsittelee palautteen ja kirjaa mahdolliset toimenpiteet. Nämä tuodaan myös tiedoksi henkilöstölle ja palautteen antajalle. Asiakaspalautteista saatu tieto hyödynnetään toimintatapojen kehittämisessä ja vuosisuunnittelussa.

4.3. Alihankkijoilta ostetut palvelut

Tilaajavastuulain mukaan palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Mikäli alihankintana hankittavissa palveluissa ilmenee epäkohtia tai puutteita, alihankkijaa ohjataan tai tarvittaessa pyydetään asiasta selvitys. Epäkohdat ja puutteet tulee korjata määräajassa. Jos on kyse asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, tulee ne korjata välittömästi.

Kasevassa alihankintana ostetaan taloushallintoon, kiinteistöjen hoitoon, siivoukseen ja Pirtan ateriapalveluihin liittyviä palveluja ostopalvelusopimuksilla. Pienessä organisaatiossa ei ole mahdollista palkata omaa kokoaikaista henkilökuntaa sijaisineen näihin tehtäviin. Näin voidaan paremmin turvata osaaminen ja toiminnan jatkuvuus.

5. Havaittujen epäkohtien ilmoittaminen ja korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla yksiköissä sisääntulo-ovilla ja Kasevan verkkosivuilla <https://www.kaseva.info/>

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisoin keinoin.

Yksikön vastaava tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ilmoittaa asiasta toiminnanjohtajalle ja joka tekee ilmoituksen hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa ja varmistetaan, että henkilökunta on tietoinen sovitusta toimintatavoista. Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu [Sosiaalihuoltolain 1301/2014](#), ilmoitusvelvollisuus sekä asiakkaille ohjeet muistutuksen tekemisestä ja potilasasiamiesten yhteystiedot.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaille, läheisille, tilaajille ja henkilöstölle. Keskeiset omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistu <https://www.kaseva.info/> sivustolla vuoden 2024 alusta lähtien.