

Oma- valvontaohjelma

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Sisällys

Johdanto	2
1. Omavalvonnan vastuut	3
1.1 Omavalvontasuunnitelma	3
1.2 Riskien hallinta.....	4
1.3 Työsuojelu.....	4
1.4 Henkilöstön osaaminen ja saatavuus.....	5
1.5 Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
2. Seuranta	7
3. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	10

OMAVALVONTAOHJELMA

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskettavat koko henkilöstöä. Lisäksi Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen yksiköillä on erikseen laaditut omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omavalvonnan toteutumista yksikkökohtaisesti.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 § määrittelee yksityisen sosiaalipalvelualan palveluntuottajan vastuusta järjestää omavalvontaa seuraavalla tavalla:

Yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. 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.

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n omavalvontaohjelma on laadittu lain osoittamalla tavalla. Omavalvontaohjelmaa päivitetään omavalvonnassa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuvien muutoksien yhteydessä.

Omavalvontaohjelma on nähtävissä yhdistyksen yksiköiden toimipisteissä, työntekijöiden perehdytyskansiossa sekä verkossa osoitteessa www.ituspy.fi

1. Omavalvonnan vastuut

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. vastaa omavalvonnan keskitetyistä linjauksista ja riskienhallinnan prosessien tukemisesta. Yhdistyksen johto (toiminnanjohtaja, palvelupäällikkö ja yksiköiden esihenkilöt) seuraavat ja vastaavat siitä, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti.

Yksikön esihenkilö vastaa yhdessä asumispalveluista vastaavan palvelupäällikön kanssa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Esihenkilöiden vastuulla on myös luoda työyhteisöön avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä huolehtia henkilöstön perehtymisestä omavalvonnan toimintatapoihin.

Jokaisen yksikkömme esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Toimipisteillä on omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan yksikkökohtaiset käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi.

Suunnitelmaa päivitetään aina tilanteen muuttuessa sekä tarpeen mukaan.

1.1 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä yksiköissä sekä yhdistyksen kotisivuilla. Kotisivuilla raportoidaan myös säännöllisesti omavalvonnan toteutumisesta.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu

sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. 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. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

1.2 Riskien hallinta

Riskien hallinta on osa Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen johtamista ja päätöksentekoa. Riskien hallinnassa tunnistetaan toimintaan liittyvät riskit ja arvioidaan niiden vaikutuksia sekä mietitään miten mahdollisiin riskeihin, voidaan varautua ennalta.

Riskien tunnistamisen pohjalta tehdään suunnitelmia erilaisten riskien ja häiriötilanteiden varalle siten, että toiminta jatkuu mahdollisimman normaalina riskeistä huolimatta.

Yhdistyksen koko henkilökunnan vastuulla on tunnistaa riskejä ja tuoda esihenkilöiden tietoon tunnistamansa riskit. Henkilökunnan velvollisuus on toimia yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen sekä havaintojen ilmoittamiseen ja seurantaan. Yksikön esihenkilö vastaa yksikössä tapahtuvien riskien ja vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta.

Riskikartoitusta tehdään vähintään kahden vuoden välein sekä aina tarvittaessa. Riskikartoituksessa otetaan huomioon ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön ja toimintaan kohdistuvia riskejä ja arvioidaan niiden vaikutusta. Kartoituksen avulla nousee esiin merkittävimmät uhkatekijät, joille suunnitellaan toimenpiteet.

1.3 Työsuojelu

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry:ssä toimitaan STM:n työsuojelun periaatteiden mukaisesti. Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitautteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta. Tavoitteena on vähentää sairaspotilaista, vähentää työkyvyttömyyden riskiä, ylläpitää työ- ja toimintakykyä sekä kehittää työoloja.

Yhdistyksessä toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluu työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun lisäksi edustaja jokaisesta työyksiköstä.

Työntekijöiden työaika seurataan työvuorosunnitteluohjelman avulla.

Työvuorosunnittelussa huomioidaan työnantajaa kulloinkin sitova työehtosopimus sekä

työaikalaki. Työntekijöillä on käytössä kuuden viikon tasoittumisjakso, joka antaa joustoa ergonomiseen työvuorosuunnitteluun. Yhdistyksessä on myös käytössä autonominen työvuorosuunnittelu.

Työntekijöiden sairaslomien määrää seurataan yksikkötasolla yhteistyössä työterveyden kanssa. Työntekijöiden hyvinvointia ja työssäjaksamista seurataan lisäksi vuosittaisten kehityskeskustelujen ja tavoitekeskustelujen yhteydessä sekä päivittäisissä kohtaamisissa.

Työsuojelun tärkeänä tavoitteena on huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista sekä oikeudenmukaisesta kohtelusta. Teetämme työntekijöillä vuosittain työhyvinvointikyselyn, jonka tulosten pohjalta arvioimme työtyytyväisyyden tasoa ja teemme suunnitelmia ja toimenpiteitä sen parantamiseksi.

Yhdistyksessä on käytössä varhaisen välittämisen malli, johon on koottu työpaikan käytännöt ja toimintaohjeet työkyvyn hallinnasta, seurannasta sekä päihdetyön ohjelma.

Työsuojelun toimintaohjelma ja varhaisen välittämisen malli ovat työntekijöiden nähtävissä teamsissa.

1.4 Henkilöstön osaaminen ja saatavuus

Rekrytoivan esihenkilön vastuulla on varmistaa uuden työntekijän tutkintotodistus, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattipätevyys, rikosrekisteriote ja lääkeluvat.

Koulutustarpeita kartoitetaan ja arvioidaan säännöllisesti johtoryhmässä sekä työntekijöiden kehitys- ja tavoitekeskusteluissa.

Henkilöstön saatavuutta on pyritty parantamaan henkilöstöeduilla (sairaanhoidon kattava työterveyshuolto, Smartum-etu, vakuutukset myös vapaa-ajalle). Saatavuutta seurataan jatkuvasti ja sijaisuuksiin pyritään käyttämään mahdollisimman paljon vakituisia sijaisia, jotka tuntevat yhdistyksen toiminnan. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään yksiköiden välillä minimimiehityksen turvaamiseksi esimerkiksi sairauspoissaolojen yhteydessä.

1.5 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Yhdistyksessä panostetaan laadun kehittämiseen ja toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatiomalli, johon koko henkilöstö on koulutettu.

Yhdistyksen toiminnan keskiössä on ihmisten arvostaminen ja osallisuus. Tavoitteena on, että asiakkaat ja työntekijät haluavat tulla meille, saavat olla osallisena omassa toiminnassamme ja tuemme asiakkaitamme myös yhteiskunnalliseen osallisuuteen.

Toiminnan sisältö on kuvattu omavalvontasuunnitelman lisäksi laatukäsikirjaan.

Arvot

Toivo

Luodaan toivoa ja uskotaan ihmisen omiin mahdollisuuksiin.

Turvallisuus

Jokaisella on oikeus turvallisuuden tunteeseen ja turvalliseen ympäristöön, jossa häntä arvostetaan.

Itsemääräämisoikeus

Jokaisella on oikeus päättää omista asioistaan ja vaikuttaa yhteisiin asioihin.

Avoimuus

Ihmisten välillä ja yhteisössä. Avoimuus myös ympäröivään yhteiskuntaan.

Osallisuus

Ihminen on yksilönä yhteisössä.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yksiköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulisi olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. ([STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021](#))

Yhdistyksen asumispalveluille on laadittu lääkehoidon suunnitelma, joka on lääkärin hyväksymä. Lääkehoidon suunnitelmien hyväksyminen ja ajantasaisten lääkelupien myöntäminen ostetaan ProLupa -yritykseltä.

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset.

[\(Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021\)](#)

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 6/2024 ja sitä täydennetään soveltuvin osin liityttäessä jatkossa kantapalveluiden piiriin sekä päivitetään tarvittaessa.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma on sisällytetty työsuojeluohjelmaan ja siinä kuvataan millä tavoin Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:ssä edistetään osallisuutta, yhdenvertaisuutta sekä ehkäistään syrjintää ja puututaan siihen.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n yksiköissä rohkaistaan asiakkaita vaikuttamaan ja antamaan palautetta saamastaan palvelusta monin eri tavoin. Asiakkaan asema yhdistyksessä on vahva ja asiakkaan osallisuutta ja toimintamahdollisuuksia tuetaan.

Palautteen antamisen lisäksi asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ovat mm. erilaiset palveluun liittyvät suunnittelupalaverit, keskustelut, rekrytointiin osallistuminen ja yhteiset kokoukset yksiköissä.

2. Seuranta

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä palveluumme systemaattisesti.

Asiakaskokemuksenmittaamisen kautta haluamme osallistaa asiakkaitamme ja mitata toimintamme vaikuttavuutta. Tulosten perusteella pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tavoitteita.

Asiakaskokemuksen mittaamisen toteutamme aina anonymisti.

Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi

Tarjoamme jokaiselle työntekijällämme mahdollisuuden kertoa näkemyksensä siitä, mitkä ovat keskeisimpiä vahvuuksia ja kehittämiskohteita työpaikkamme viihtyvyydessä ja työyhteisömme toimivuudessa.

Mittaamme työhyvinvointia vuosittain. Tulokset läpikäydään yksiköissä ja sovitaan kehittämistoimenpiteet, näiden aikataulut ja vastuuhenkilöt.

Palautteet

Kaikki palaute on meille toimintamme kehittämisen ja parantamisen näkökulmasta tärkeää. Reklamaatiot, kriittiset ja rakentavat palautteet auttavat meitä löytämään toiminnastamme ne pisteet, joita meidän tulee kehittää tai vähintäänkin tarkastella lähemmin. Yhtä tärkeää on myös saada positiivista palautetta toiminnastamme ja onnistumisistamme.

Palautteet ovat meille osa oppimista ja kehittymistä, parhaimmillaan ne ohjaavat toimintaamme oikeaan suuntaan sekä mahdollistavat virheiden korjaamisen.

Asiakkailta saatujen palautteiden myötä voimme kehittää palveluamme asiakaslähtöisesti pyrkien vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin sekä odotuksiin.

Palautteen vastaanottaja ja palautteen kohteena olevan toimen esihenkilö vastaa saatuun palautteeseen. Riippuen palautteen sisällöstä ja kriittisyydestä käsitellään palaute sekä määritellään palautteen pohjalta toimenpiteet toteutettavaksi.

Palvelun sisältöä ja järjestämistä koskeviin reklamaatioihin vastaa aina yksikön esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua yhdessä toiminnanjohtajan ja vastuualueen johtajan (Klubitalojen johtaja tai palvelupäällikkö) kanssa.

Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy keskustelun asianomaisen työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/reklamaation antajaan. Reklamaatiot käymme aina sovitusti tilaajan kanssa läpi.

Poikkeamat

Työntekijän velvollisuus on havainnoida ympäristöään ja tunnistaessaan poikkeavan tapahtuman, tehdä välittömät toimenpiteet vaaratilanteen ehkäisemiseksi. Työntekijä täyttää tarvittaessa kirjallisesti tilanteen mukaisen lomakkeen (lääkepoikkeama, uhka- tai vaaratilanelomake).

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukaisen ilmoituksen tekeminen asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta

asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa on ohjeistettu henkilökunnalle ja lomake tähän löytyy teamsista.

Ilmoituksen kirjaaja selvittää tapahtuman taustat, analysoi tapahtunutta etsien tapahtuneelle juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät, sekä ehdottaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Poikkeamien avulla pystymme oppimaan tapahtuneista ja kehittämään toimintaamme esimerkiksi muuttamalla toimintatapojamme tai prosessejamme. Sovittujen käytäntöjen mukaan tilanteista raportoidaan myös tilaajalle.

Vakavat poikkeamat käsitellään myös johtoryhmässä, joka analysoi ne ja tekee päätöksen korjaavista toimenpiteistä. Vakavat tilanteet viedään tiedoksi myös yhdistyksen hallitukselle.

Viestintä

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry:n viestinnän tavoitteena on keskeisten sidosryhmien luottamuksen saavuttaminen avoimella ja säännöllisellä viestinnällä.

Viestintäkanavia ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, Sofia potilastietojärjestelmä (asumispalvelut), Salesforcejärjestelmä (Klubitalot), sähköposti, Teams ja Sharepoint.

Yhdistyksen kotisivuilla, www.ituspy.fi, on esitelty yhdistyksen palvelut ja yksiköt. Sivulla julkaistaan ajankohtaiset asiat, rekrytointi ilmoitukset ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat. Sivulla esitellään yksiköt ja sieltä löytyy mm. yksikön tarkemmat yhteystiedot.

Sosiaalisen median ja sähköisen viestinnän käyttöön on tehty erillinen ohjeistus, joka on teamsissa.

3. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat julkaistaan yhdistyksen kotisivuilla, www.ituspy.fi .

Em. sivustolla julkaistaan neljän kuukauden välein myös tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä.