

OMAVALVONTA OHJELMA

Nurmijärven Onnenkimpale Ry

Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Nurmijärven Onnenkimpale Ry	3
3.	Omavalvonnan perusteet ja tavoitteet	5
4.	Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen	8
5.	Riskien hallinta	9
7.	Kehittäminen	12
8.	Viestintä ja tiedottaminen	12

1. Johdanto

Omaavonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan toteuttamaa laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuositusten edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omaavonta on osa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Omaavontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen, joka laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja on julkisesti nähtävillä. Omaavontasuunnitelmat ovat osa omaavontaohjelmaa. Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja silloin jos toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Nurmijärven Onnenkimpale Ry:n omaavontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa kuvataan miten järjestämme ja toteutamme omaavontaan liittyviä lainsäädännön edellyttämiä tehtäviä sekä varmistamme asiakkaidemme palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua. Omaavontaohjelman tavoitteet pohjautuvat lainsäädännön ohella yhdistyksen omiin laatuavoitteisiin. Omaavontaohjelmassa esitämme keinot, joilla seuraamme palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua sekä prosessit, joilla korjaamme havaittuja epäkohtia. Lisäksi kuvaamme seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemistapoja. Laissa erikseen säädetyt omaavontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat osa omaavontaohjelmaa ja löytyvät perehdytysmateriaalista ja niihin tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.

2. Nurmijärven Onnenkimpale Ry

Nurmijärven Onnenkimpale ry on perustettu vuonna 1996 edistämään vanhusten ja vammaisten asumista. Yhdistys toimii Nurmijärvellä. Nurmijärven Onnenkimpale ry on yleishyödyllinen yhdistys, jolloin se toimii yleiseksi hyväksi aineellisessa, henkisessä ja yhteiskunnallisessa mielessä, eikä tavoittele taloudellista hyötyä. Nurmijärven Onnenkimpale ry ei tuota toiminnallaan siihen osallisille taloudellista etua osinkona, voitto-osuuksina tai muina etuina, taloudellista voittoa ei jaeta.

Yhdistyksen toiminta perustuu organisaatiomalliin, jonka mukaan se muodostuu useammasta tulosityksiköstä. Yhdistyksen omistuksessa on kaksi palvelutaloa, jotka sijaitsevat Nurmijärvellä, Kissankellon palvelutalo Klaukkalassa ja Heikkarin palvelutalo Nurmijärven kirkonkylällä. Taloissa on vuokra-asuntoja, kokoustiloja, ryhmäkodit vanhuksille ja Kissankellossa oma fysioterapia- ja allasosasto.

Kissankellon palvelutalossa on 8- ja 6-paikkaiset ryhmäkodit vanhuksille ja Heikkarissa kaksi 5-paikkaista. Kodit on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät kykene enää asumaan itsenäisesti mutta eivät tarvitse laitoshoidoa. Kissankellon ryhmäkodissa on kaksi kahden hengen huonetta, joihin on mahdollisuus ottaa pariskuntia. Heikkarin palvelutalossa toimii myös kotihoito, josta käsin tehdään kotihoidon käyntejä kirkonkylän alueella. Suunnitteilla on myös yhteisöllisen asumisen pilotointi Heikkarin palvelutalossa.

Yhdistyksessä ideoidaan myös erilaista toimintaa vapaaehtoistyöhön pohjatuen. Heikkarin

palvelutalossa on vuonna 2018 aloitettu ikäihmisen saunaklubi ja käsityökerho. Ikäihmisten saunaklubissa yhteistyökumppanina on Nurmijärven seurakunta, joka on auttanut vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Vuonna 2022 alkoi Nurmijärven Olohuone- toiminta, jolle saatiin vuonna 2023 Stean rahoitus kolmeksi vuodeksi. Olohuone-toiminta on matalan kynnyksen toimintaa erityisesti ikäihmisille. Toimintaa järjestetään kirkolla ja Klaukkalassa. Toiminnan koordinoinnista vastaa yhteisökoordinaattori.

Heikkarissa on 17 vuokrattavaa asuntoa vanhuksille ja vammaisille, Kissankellossa vuokra-asuntoja on 12 kappaletta. Kissankellon fysioterapia- ja allasosasto tuottaa yksilö- ja ryhmäterapiaa, kuntosalipalveluja sekä erilaisia allasosaston palveluja kaikenikäisille ihmisille.

Toimintajärjestelmän ylläpidosta, kehittämisestä ja laadun toteutumisesta vastaavat yhdistyksen henkilöstö yhdessä ja viime kädessä johto. Toimintajärjestelmää ja toimintakäsikirjaa tarkistetaan tarpeen mukaan siten, että se on aina ajankohtainen.

”Nurmijärven Onnenkimpale ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka tarkoituksena on sääntöjensä mukaan toimia ikääntyneiden ja vammaisten elin- ja asunto-olojen parantamiseksi sekä edesauttaa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.”

Toimintamme perustaksi on yhdessä sekä johdon että henkilöstön kanssa valittu seuraavat arvot:

- yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus
- turvallisuus
- luotettavuus ja vastuullisuus
- asiantuntevuus
- asiakaskeskeisyys
- yhteistyö

Yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus tarkoittaa toiminnassamme sitä, että kohtelemme asiakkaita yksilöinä ja heillä on oikeus osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. Kaikkia asiakkaitamme kohtelemme tasa-arvoisesti riippumatta rodusta, uskonnosta, poliittisesta näkemyksestä, iästä tai vammasta. Kaikkia asiakkaitamme kohtelemme inhimillisesti, kunnioittavasti sekä arvostavasti.

Turvallisuus tarkoittaa turvallista ympäristöä sekä asianmukaista hoitoa. Toimintaamme ohjaavat lait ja asetukset ja me noudatamme niitä. Yhdistyksellä on ajanmukaiset pelastussuunnitelmat, lääkehoidon suunnitelmat, perehdytyskansiot, allasosaston oma turvallisuussuunnitelma ja jokainen työyhteisömme jäsen perehdytetty em. asiakirjoihin.

Luotettavuus ja vastuullisuus perustuu siihen, että toimintamme lähtökohtana on avoimuus ja kumppanuus asiakkaille, eri yhteistyötahoille, sidosryhmille sekä henkilöstölle. Palvelumme on laadukasta, oikea-aikaista ja joustavaa.

Asiantuntevuus merkitsee sitä, että henkilökuntamme on asianmukaisesti koulutettua omaa työtehtäväänsä hoitamaan. Jatkuvan kouluttautumisen avulla pidetään työyhteisöjen ammattitaitoa ja oman työn arvostusta yllä.

Asiakaskeskeisyys toiminnassamme tarkoittaa sitä, että asiakkaan palvelutarpeet määrittävät toimintaamme. Palveluja räätälöidään yksilöllisesti ja joustavasti. Asiakas on subjekti palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakaskeskeisyyttä mitataan

asiakastyytyväisyyskyselyillä sekä suoran palautteen menetelmällä. Välitön palaute antaa mahdollisuuden nopeisiin muutoksiin sekä palvelun parantamiseen yksilökohtaisesti.

Yhteistyö merkitsee hyvää ja rakentavaa kumppanuutta eri tahojen, omaisten, palveluiden ostaja-asiakkaiden sekä muiden palveluiden tuottajien kanssa. Nurmijärven Onnenkimpale ry:n perusajatuksena on muutosherkkyys sekä yhteiskunnan että yksilön palvelutarpeisiin.

Toimintamme tärkeät lähtökohdat ovat asiakkaan kunnioittaminen, heidän palvelutarpeensa tunnistaminen sekä palveluiden tarjoaminen yksilöllisen tarpeen mukaan. Niistä kumpuaa myös toimintajärjestelmän runko, jossa keskitymme toiminnan sisällölliseen kehittämiseen, seuraamme vanhus- ja vammaispolitiikan vaikutuksia suunnannäyttäjänä, toimimme rohkeasti ikääntyvien ja vammaisten palveluasumisen kehittäjinä sekä kehitämme ja hyödynnämme henkilöstön ammatillista osaamista ja tuemme työyhteisöjen toimivuutta ja hyvinvointia.

3. Omavalvonnan perusteet ja tavoitteet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) astui voimaan 1.1.2023. Lain 3 luvussa 12§ on säädetty edellytyksistä palvelujen tuottamisesta yksityisiltä palveluntuottajilta. Lisäksi tässä laissa on säädetty yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta 1 luku 10§ ja 6 luku 40§. Sosiaalihuoltolain muutoksen yhteydessä muutetaan sosiaalihuoltolain nykyiset asumispalveluja sekä kotipalvelua koskevat säännökset. Uudet säännökset koskevat nykyistä ympärivuorokautista palveluasumista luvanvaraisena sosiaalipalveluna sekä yhteisöllistä asumista, tukiasumista ja kotipalvelua ilmoituksenvaraisina sosiaalipalveluina.

Sosiaali- ja terveystalouden lupavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto ovat ohjekirjeissään (28.12.2022) ohjeistaneet sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain uudistuksen vaikutukset lupahallintoon ja valvontaan seuraavasti.

Sosiaalihuoltolain muutokset koskevat sosiaalihuoltolain palvelujärjestelmän kokonaisuutta ja kaikkia asiakasryhmiä, erityisesti kotiin annettavia palveluja ja asumispalveluja. Muutettuja säännöksiä sovelletaan eri asiakasryhmien, kuten iäkkäiden henkilöiden, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä vammaisten henkilöiden palveluihin. Muutosten keskeisenä tavoitteena on kehittää asumisen ratkaisuja, tehostaa omavalvontaa ja vanhuspalvelujen johtamista sekä vahvistaa kotihoidon resursseja ja laatua. Lakimuutokset tulivat voimaan 1.1.2023 alkaen. Hyvinvointialue vastaa vuoden alusta ensisijaisesti sekä omien että ostamiensa palvelujen ohjauksesta ja valvonnasta, mukaan lukien alihankitut palvelut. Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla, että sosiaali- ja terveyspalvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia ja että palvelujen käyttäjien oikeudet sekä palvelujen järjestäjien ja tuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat. Asiakkaiden saaman palvelun tulee täyttää muuttuneet lain vaatimukset ensi vuoden alusta alkaen, ja hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien on ryhdyttävä tarvittaviin toimiin niiden täyttämiseksi.

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita palveluja

tuotettaessa. Yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonnalla tulee varmistaa, että palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia laadukkaista ja asiakas- ja potilasturvallisista palveluista. Valvontaviranomaistenttehtävänä on edistää ja varmistaa ensisijaisen omavalvonnan toteutuminen ja tarvittaessa puuttua, mikäli omavalvonta ei riitä korjaamaan epäkohtia tai puutteita.

Yksityisen palvelun tuottajan tulee laatia vastuulleen kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, jonka osaksi tulee liittää omavalvontasuunnitelmat. Omavalvonta on palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä suunnitelmallista laadunhallintaa, jossa korostuu palvelujen tuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta. Omavalvonnan tulee olla osa jokapäiväistä toimintaa. Tehtävien ja palveluiden omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Omavalvonta perustuu toimintayksikössä omavalvontasuunnitelman mukaisesti toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Jokaisen toimintayksikön, kuten ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikön, tulee laatia kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia ja päivittää toimintayksikön johdon ja henkilökunnan välisenä yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää muun muassa:

- mitkä ovat yksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- miten asiakkaan palvelutarpeista huolehditaan ja hyvinvoinnin toteutuminen varmistetaan
- miten asiakkaan asema ja oikeudet turvataan
- miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan
- miten asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättyä palautetta sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannasta saatuja tietoja huomioidaan toiminnassa ja omavalvonnan kehittämisessä
- miten asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti
- miten yksikössä varmistetaan palveluiden laadukas toteuttaminen ja asiakasturvallisuus
- miten yksiköissä toimitaan, kun palvelu ei toteudu tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- ja potilasturvallisuus uhkaa vaarantua

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ryhtyä tarvittaviin toimiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen

epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Hyvinvointialueen ja yksityisen palvelujen tuottajan on perehdytettävä henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelyohjeet on sisällytettävä toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Sosiaalihuoltoa on johdettava siten, että se tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden palvelujen kokonaisuutta ja toiminnasta vastaavien tahojen on tunnettava sosiaalihuoltoa koskeva lainsäädäntö. Lääkäiden palveluja on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa toimivaltuuksiensa rajoissa siitä, että asiakastyössä noudatetaan vanhuspalvelulaissa säädettyjä periaatteita ja että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Sosiaalihuollon asumispalveluiden ja kotiin annettavien palveluiden operatiivisesta toiminnasta vastaavalla tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito, jotta hän pystyy organisoimaan henkilöstön toimintaa ja varmistamaan omavalvonnan ja laadun toteutumisen. Toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikön päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seurantaa varten. Toimintayksiköiden vastuuhenkilöillä tulee olla riittävästi aikaa johtamistehtäviinsä asiakkaiden laadukkaan ja turvallisen hoidon varmistamiseksi sekä omavalvonnan toimeenpanoa varten. Johtajan velvollisuutena on aina huolehtia, että taloudellisesta resurssoinnista vastaavalla taholla on ajantasainen tieto mahdollisista lisäresurssien tarpeesta.

Omavalvonnan lähtökohdat määrittävät omavalvontaohjelman päämäärät. Uuden lainsäädännön myötä palveluntuottajat, joilla on useampi kuin yksi palveluyksikkö, tulee laatia strateginen omavalvontaohjelma ja yksiköille sitä tukevat omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman päämäärät ovat strategisia ja niiden toteutumista ohjataan ja seurataan sekä arvioidaan osana strategian toteutumista. Nurmijärven Onnenkimpale Ry:n omavalvontaohjelman päämäärät tukevat uuden lainsäädännön toteutumista.

Omavalvonnassa on erityisesti varmistettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonnalla tulee varmistaa, että palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia laadukkaista ja asiakas- ja potilasturvallisista palveluista.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan toteuttamaa laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuosituksen edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvontamme on osa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Laadimme sen yhdessä

henkilöstön kanssa ja pidämme sitä julkisesti nähtävänä. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa. Päivitämme omavalvontasuunnitelman säännöllisesti vuosittain ja tähän osallistuu myös henkilökuntaa.

Nurmijärven Onnenkimpale Ry:n omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa kuvataan miten järjestämme ja toteutamme omavalvontaan liittyviä lainsäädännön edellyttämiä tehtäviä sekä varmistamme asukkaidemme palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua. Omavalvontaohjelman tavoitteet pohjautuvat lainsäädännön ohella yhdistyksen omiin laatutavoitteisiin. Omavalvontaohjelmassa esitämme keinot, joilla seuraamme palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua sekä tavat, joilla korjaamme havaittuja epäkohtia. Lisäksi kuvaamme seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemistapoja. Laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma ovat osa omavalvontaohjelmaa ja löytyvät perehdytysmateriaalista ja niihin tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.

4. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Palveluiden laatu, seuranta ja jatkuvuus

Toimintamme laadun ja toiminnan ohjauksen perustana on yhdistyksessämme vuosien aikana saavutettu kokemus, osaaminen ja tieto-taito sekä hyväksi koettujen työ- ja toimintatapojen käyttö. Laatutyön toteutuminen käytännössä edellyttää kaikkien työntekijöiden kaikilla organisaation tasoilla sitoutumista laatutyöhön omassa perustehtävässään. Tämän onnistumiseksi meille on laadittu laatukäsikirja, jossa näkyvät yhdessä asettamamme tavoitteet, yhdenmukaiset työ- ja toimintamenetelmät sekä toimintaohjeet, systemaattisuus ja päämäärätietoisuus toiminnan kehittämisessä sekä jatkuva seuranta ja toiminnan arviointi.

Omavalvonnalla varmistetaan, että yksiköissä tehdään systemaattista työtä, joka tukee turvallista ja laadukasta palveluiden kokonaisuutta eri ammattiryhmien yhteistyöllä, sekä toimintatapoja kehittämällä. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, kuinka yksiköissä saatua palvelun laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla, esimerkiksi RAI-järjestelmän avulla, sekä kuinka asiakkaiden, omaistensa ja läheistensä kokemuksia palveluiden laadusta ja toimivuudesta seurataan. Niissä on kuvattava, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palveluiden toteutumisesta vastataan ja kuinka potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta saadaan edistettyä asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Sosiaali- ja terveystyöpalvelujen valvontaa suorittaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Auditointia suorittaa valvontatyöhön koulutettu henkilökunta. Ensimmäinen valvonnan muoto on antaa tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa palveluiden tuottajalle. Valvontatiimin antama ohjaustyöskentely perustuu lainsäädäntöön, kansallisiin ohjeisiin, sekä

hyvinvointialueen laatimiin ohjeistuksiin, joista valvonta tiedottaa toimintayksiköitä. Valvonta ja ohjaus toimintayksiköissä pitää sisällään mm. selvityspyyntöjä, asiakirjavalvontaa, valvontakäyntejä, lääkehoidon valvontaa, sopimusvalvontaa ja omavalvonnan seuranta.

Henkilöstösuunnittelussa tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä ammattitaitoisia henkilöitä asianmukaisissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä tarvittua osaamista ja henkilöstömitoituksella ennakoidaan henkilöstön kehittämistarpeita ja -kustannuksia. Yhdistyksessä tavoitteena on mahdollisimman pysyvä, hyvinvoiva henkilöstö, joka osaltaan turvaa palveluiden jatkuvuutta. Henkilöstön pysyvyys edesauttaa laadukkaan hoiva toteutumista.

Pyrimme turvaamaan toimintamme myös poikkeusoloissa. Jokaisella yksiköllä on laadittu pelastussuunnitelma ja varautumissuunnitelma on työ alla poikkeusoloja varten. (osalle poikkeustilanteissa on toimintaohje). Noudatamme viranomaisen ohjeita tartuntatauti- ja epidemioiden ennaltaehkäisemiseksi mahdollisissa tartuntatauti- ja epidemiatilanteissa.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan laatima tae palveluidensa laadusta sekä turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä toimintayksikön johdon ja henkilökunnan kanssa, jotta siitä tulisi osa arkityötä ja henkilökuntakin pystyisi arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävillä ja sen toteutumista on seurattava jatkuvasti.

Lääkehoitosuunnitelma

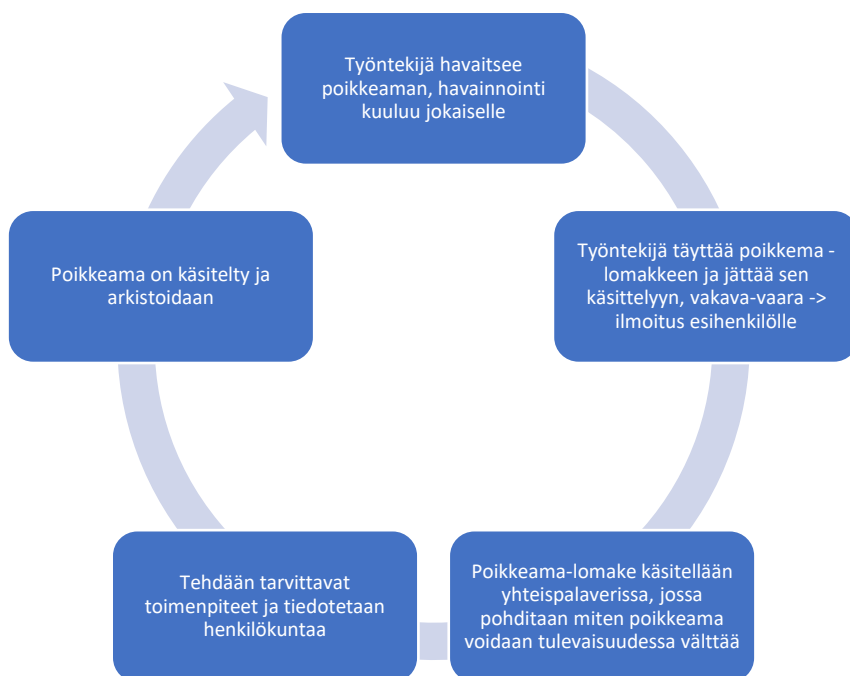
Lääkehoidon toteuttaminen perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain laadunhallintaa ja potilasturvallisuuden seuranta. Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa lääkehoidon perehdytyksessä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamisessa. Suunnitelma tulee päivittää vuosittain ja tarvittaessa useammin.

5. Riskien hallinta

Riskienhallinta on Nurmijärven Onnenkimpale Ry:llä ennakkoivaa ja suunnitelmallista toimintaa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vaaratilanteita ja hallita riskit sellaisissa rajoissa, ettei organisaation toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskien hallinta kuuluu osana työn kehittämiseen ja toiminnan suunnitteluun. Riskien hallinnassa tunnistetaan toimintaamme liittyvät riskit, analysoidaan niiden vaikutuksia sekä pohditaan yhteistyössä työsuojelutoimikunnan ja henkilökunnan kanssa, miten mahdollisiin riskeihin varaudutaan ennalta.

Riskien havainnoiminen ja niiden tietoon saattaminen johdon tietoon kuuluu koko henkilökunnan vastuulle.

Henkilökunnan on velvollisuus toimia yhtenäisesti sovittujen ja kirjattujen käytäntöjen mukaisesti. Palvelutalon johtaja yhdessä yksiköiden vastaavien kanssa vastaa palvelutalossa tapahtuvien riskien käsittelystä, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta ja seuraamisesta. Poikkeamien ilmoittamiseen on palvelutaloissa käytössä sähköinen poikkeama-ilmoituslomake, jonka työntekijä huomattuaan poikkeaman täyttää. Asia lähtee etenemään poikkeamisilmoitus -järjestelmän ohjeiden mukaan (Liite 1 ja liite 2).



Kuva 1. Poikkeamisilmoituksen käsittelyn eteneminen Nurmijärven Onnenkimpale Ry:ssä

Asukkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat tiedoksi henkilökunnalle tai johdolle. Palautetta voi antaa anonyymisti yksiköissä oleviin palautelaatikkoihin.

Työsuojelu

Sitoudumme Nurmijärven Onnenkimpale Ry:llä STM:n edellyttämiin työsuojelun periaatteisiin. Työsuojelun tavoitteena on ennalta ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysisitä ja psyykkistä kuormitusta. Säännöllisin väliajoin pidettävien turvallisuuskoulutusten sekä jokaisessa palvelutalossa suoritettavien turvallisuuskävelyiden avulla pyritään vahvistamaan työntekijöiden turvallisuusosaamista. Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu palvelutalojen yhteisen työsuojelutoimikunnan avulla. Toimikunta koostuu palvelutalojen työntekijöistä, työsuojeluvaltuutetusta ja palvelutalojen johtajasta, joka toimii työsuojelupäällikkönä.

Työsuojelutoimikunta kokoontuvat 2–3 kertaa vuodessa.

Työsuojelutoiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan mm. seuraavilla mittareilla:

- sairauspoissaolot (%)
- työssä ja työympäristössä esiintyneet uhka- ja vaaratilanteet (lkm.)
- tapaturmat, joista on aiheutunut henkilölle tai omaisuudelle (lkm.)
- poikkeamat ja niiden syyt esim. lääkehoito (lkm.)

Palvelutalojen johtaja puuttuu em. tilanteisiin viipymättä ja tarvittaessa tuovat poikkeamat käsiteltäväksi työsuojelutoimikunnan työryhmään. Työhyvinvointia pidetään erittäin tärkeänä yhdistyksen toiminnassa. Työhyvinvoinnin edistämiseksi merkittävimpiä keinoja vaikuttaa ovat vuosittaiset hyvän työilmapiirin ylläpitäminen, työhyvinvointikyselyt, kehityskeskustelut ja varhaisen puuttumisen malli.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Uusilta työntekijöiltä tarkastetaan työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä tutkinto- ja työtodistukset ja näistä otetaan kopiot palvelutalojen johtajalle. Lisäksi tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyys, rikosrekisteriote (yli 3 kuukauden työsuhte) ja lääkeluvat. Henkilöstön kehittämisen painopistealueet määritellään vuosittain vastaavien palavereissa. Koulutustarpeita kartoitetaan kehityskeskusteluissa vuosittain. Kehityskeskustelut käydään jokaisen vakituisen työntekijän kanssa vuosittain ja tähän on käytössä yhdistyksen yhteinen kehityskeskustelulomake. Kehityskeskusteluista laaditaan yhteenveto ja koulutussuunnitelmat laaditaan yhdistyksen tasolla. Osa koulutuksista on yhdistyksen yhteisiä ja osa ammattiprofiilin mukaisia. Kartoitamme erilaisten valmiiden alustojen käyttämistä osaamisen lisäämisessä esim. Oppiportti ja Shkole.

6. Seuranta ja mittaaminen

Yhdistyksellä on käytössä laatukäsikirja, jota päivitetään parhaillaan. Tällä hetkellä laatuindeksin mittaushetket ovat: 1) asukas- ja omaistyytyväisyys, 2) hyvinvoiva henkilöstö ja 3) hyvinvoiva yhdistys.

1. Asukas- ja omaistyytyväisyys

Teetämme vuosittain omaisille ja asukkaille suunnatun palautekyselyn. Sitä kautta saamme arvokasta tietoa, jota voimme käyttää palveluiden kehittämiseen. Arkinen palaute on kuitenkin suuremmissa roolissa asiakastyytyväisyyden kanssa ja reagoimme välittömään palautteeseen lyhyessä ajassa. Palautekyselyt toteutetaan aina anonymisti. Kyselyn tuloksen käydään läpi omaistenillassa ja henkilöstöpalavereissa.

2. Hyvinvoiva henkilöstö

Nurmijärven Onnenkimpale Ry:n jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda esille mielipiteensä siitä, mitkä ovat työpaikan vahvuudet ja mitä asioita voisi kehittää työyhteisön toimintamalleissa. Näistä asioista jutellaan avoimesti yhteis- ja tiimipalavereissa.

Palautteet voi jättää nimettömänä palautelaatikkoon, tuoda esille kehityskeskusteluissa tai antaa suullista- tai

kirjallista palautetta suoraan palvelutalon johtajalle. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan vuosittain työtyytyväisyyskyselyllä. Käytössä on TTK:n alustalla tehtävä kysely "Yksilötutka" ja se tehdään aina nimettömänä.

Jokaiselle uudelle työntekijälle järjestetään perehdyttäminen työn sisältöön. Lähiesihenkilö nimeää aina uudelle työntekijälle kokeneen työntekijän, joka perehdyttää työhön. Palvelutaloissa on käytössä perehdytyslomake ja kansio. Panostamme hyvän ilmapiirin luomiseen työyksiköissä, kannustamme palautteen antamiseen ja avoimeen ilmapiiriin.

3. Hyvinvoiva yhdistys

Yhdistyksessä on selkeästi määritelty jokaiselle toimijalle tehtäväkuvat. Hallitus vastaa, että palvelutoiminnalle on taloudelliset ja toiminnalliset mahdollisuudet toimia ja vastaa yhdessä palvelutalojen johtajan ja isännöitsijän kanssa laadukkaasta operatiivisesta toiminnasta. Selkeä rajausta ja omien tehtävien sisällä pysyminen auttaa selkiyttämään jokaisen vastuun toiminnasta ja luo selkeän toimintamallin asioiden eteenpäin viemiselle. Tämä lisää jokaisen työssä jaksamista.

Palvelutalon johtaja, isännöitsijä ja lähiesihenkilöt tuntevat lainsäädännön ja palvelutuotanto järjestetään lainsäädännön ja suositusten mukaisesti. Valvontakäynneillä tulleisiin palautteisiin vastataan viimeistään kahden viikon sisällä ja toimintaa muutetaan valvonta- tai ohjauksen käynneillä saadun palautteen pohjalta. Palautteet käydään läpi vastaavien palaverissa ja tarvittaessa hallituksessa.

7. Kehittäminen

Nurmijärven Onnenkimpale Ry:llä on laatukansio, jossa on määritelty arvot, johtamisperiaatteet, prosessit ja kehittäminen. (Laatukäsikirja) Kehittäminen tarkoittaa parannusten ja innovaatioiden jatkuvaa etsimistä ja toteuttamista, jotta voimme vastata paremmin asiakkaiden tarpeisiin, tehostaa prosesseja ja pärjäämme alati muuttuvalla sote-kentällä kilpailukykyisenä muihin palveluntarjoajiin nähden. Tämä mahdollistaa laadukkaiden palvelujen tarjoamisen, virheiden ennaltaehkäisyn, lainsäädännön noudattamisen, asiakastytyytyväisyyden parantamisen ja henkilöstön hyvinvoinnin edistämisen. Jatkuva prosessi varmistaa, että organisaatio täyttää vaatimukset, vähentää riskejä ja edistää turvallisuutta Nurmijärven Onnenkimpale Ry:n tarjoamissa palveluissa. Organisaation kehittämisen menetelmät ovat yhteneväiset strategisten tavoitteiden kanssa.

8. Viestintä ja tiedottaminen

Tavoitteena on saavuttaa kaikkien keskeisten toimijoiden välillä toimiva tiedonkulku säännöllisellä viestinnällä. Viestintäkanavia ovat esimerkiksi johtoryhmän ja hallituksen säännölliset tapaamiset, Hilikka-potilastietojärjestelmä, sähköposti, omaiskirjeet, sekä sosiaalinen media. Viestinnän tarkoituksena on tukea ja kehittää yksiköiden toimintaa. Palvelutalojen johtaja yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa vastaa yksiköiden toiminnasta ja edistää viestintästrategiaa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle, sekä valvontaviranomaiselle, mikäli palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminta on aiheuttanut oleellista vaaraa tai haittaa asiakasturvallisuudessa. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot, sekä vaaratilanteet ja muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin silloin, mikäli palveluntuottaja ei itse pysty korjaamaan puutteita.

Liitteet:

Poikkeama-lomake