

NEUROLIITTO RY

ASUMISPALVELUIDEN OMAVALVONTAOHJELMA

Omavalvontaohjelman sisältö

1. Johdanto	2
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	3
4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	4
4.1 Palvelujen saatavuus	4
4.2. Palvelujen jatkuvuus	4
4.3. Palvelujen turvallisuus.....	5
4.4. Palvelujen laatu	5
4.4.1 Omavalvontasuunnitelma.....	5
4.4.2 Lääkehoitosuunnitelma	6
4.4.3 Tietoturvasuunnitelma.....	6
4.4.4 Riskienhallintasuunnitelma.....	6
4.5. Palvelutalojen asiakkaiden yhdenvertaisuus	6
5. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	7
6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	7

1. Johdanto

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

Neuroliitolla ja sen palveluasumisyksiköillä on palveluntuottajana vastuu toimintansa asianmukaisuudesta ja tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti, kiinteänä osana päivittäistä toimintaa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palveluntuottaja seuraa, arvioi ja kehittää toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen.

Tämä omavalvontaohjelma sisältää Neuroliiton tuottamien asumispalveluiden omavalvonnan periaatteet ja koskee vuosia 2024-2025.

Tätä Neuroliiton omavalvontaohjelmaa täydentävät palvelutalokohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja palvelutalojen muut laadunhallinnan asiakirjat. Palvelutalojen omavalvontasuunnitelmat ovat yksityiskohtaisia, ja tämä ohjelma on niiden pääperiaatteet yhteen kokoava, yleisluonteinen asiakirja.

Omavalvontaohjelmassa käytetyt käsitteet

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa Neuroliitto ry:tä ja sen neljää tehostetun asumispalvelun yksikköä, kaikkia yhdessä tai kutakin erikseen. Em. asumispalveluyksiköt ovat

- Palvelutalo Merenpisara Helsingissä,
- Palvelutalo Pihapihlaja Seinäjoella,
- Palvelutalo Satakieli Lappeenrannassa sekä
- Maskun Kuntokoti Maskussa

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa em. palvelutalojen asukkaita (pitkä- ja lyhytaikaisia) sekä talojen tuottamien muiden palvelujen (päivätoiminta, henkilökohtainen apu, päiväpaikka, toimintaterapia) asiakkaita.

2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset.

Lähtökohdana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön asettamat vaatimukset toiminnalle. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta tehdään ensisijaisesti omavalvonnan, mutta myös palveluiden tilaajilta tai viranomaisilta saadun palautteen perusteella.

Keskeiseen toimintaamme ohjaavaan lainsäädäntöön kuuluvat mm.:

- Perustuslaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Vammaispalvelulaki
- Sosiaalihoitolaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Toimintaamme ohjaavia muita lakeja ovat mm.:

- Pelastuslaki
- Terveysturvallisuuslaki
- Jätelaki
- Arkistolaki
- Tietosuojalaki
- EU-tietosuojalaki
- Tartuntatautilaki
- Henkilöstön työsuhteisiin, työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyvät lait.

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Neuroliiton tuottamat asumispalvelut perustuvat pääsääntöisesti hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin puitesopimuksiin, joiden taustalla tyypillisesti on hyvinvointialueen toteuttama julkinen kilpailutus.

Puitesopimus liitteineen muodostaa palveluntuottajaa velvoittavan koko sopimuksen. Puitesopimuksen lisäksi palveluntuottajaa velvoittavat mm. kullekin asukkaalle laadittavat palvelusuunnitelmat ja maksusitoumuksiin mahdollisesti sisältyvät ehdot.

Sopimuskauden aikana sopimusten ja velvoittavien suunnitelmien noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin palvelutalon johtajan vastuulla. Hyvällä ja toimivalla yhteistyöllä sopimuskuppanien kanssa varmistetaan, että sopimuksia tulkitaan tilaajan tarkoittamalla tavalla ja että niitä noudatetaan aukottomasti.

Sopimuskuppaneille toimitetaan sovitusti toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

Neuroliitto tuottaa tehostettua asumispalvelua vammaisille henkilöille neljän eri hyvinvointialueen alueella sijaitsevissa palvelutaloissaan. Kuhunkin taloon voi tulla asukkaita myös muilta hyvinvointialueilta kuin siltä, jonka alueella talo sijaitsee.

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee yksittäisen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sen perusteella hänelle hänen tarvitsemansa palvelut.

Omavalvonnalla varmistamme, että toteuttamamme palvelut ovat sisällöltään ja laadultaan sellaisia kuin on sovittu ja asiakkaiden tarve edellyttää.

Omalta osaltamme turvaamme palveluiden saatavuutta myös mm. panostamalla osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointiin, sekä kehittämällä jatkuvasti toimintaamme ja henkilöstömme osaamista.

4.2. Palvelujen jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuuden ja laadun kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on tärkeää. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa hyvä tunteminen edesauttaa merkittävästi hoivan tavoitteiden toteutumista. Pyrimme monin eri tavoin pitämään henkilöstön vaihtuvuuden ja ulkopuolisen vuokratyövoiman tarpeen mahdollisimman pienenä.

Toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi pidämme asianmukaisesti huolta myös palvelutalokiinteistöistämme. Siten varmistamme, että ne ovat paitsi viihtyisiä, myös ehdottoman turvallisia ja kaikkien eri teknologioiden ja järjestelmien osalta luotettavasti toimivia.

Palvelutaloillamme on pelastus- ja valmiussuunnitelmat häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

4.3. Palvelujen turvallisuus

Asumispalvelujen turvallisuus koostuu monesta eri osa-alueesta, joiden toteutuminen turvataan mm. henkilöstön riittävällä perehdytyksellä ja koulutuksella sekä varmistamalla käytettävien toimitilojen, laitteiden, välineiden ja järjestelmien soveltuvuus käyttötarkoitukseensa ja niiden riittävä huolto ja ylläpito.

Asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttaa eniten henkilöstön osaaminen, erityisesti mm.

- ensiapuosaaminen,
- laiteosaaminen ja
- palo- ja pelastusvalmiudet. Kaikkia henkilöstön em. valmiuksia ylläpidetään säännönmukaisilla koulutuksilla ja järjestetyillä harjoituksilla.

Muita palvelun kokonaisvaltaisen turvallisuuden takeita ovat etenkin

- toimitilojen palo- ja pelastusturvallisuus. Sitä ylläpidetään etenkin riittäväillä ja luotettavasti toimivilla turvalaitteilla ja hälytysjärjestelmillä, sekä mm. asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisillä harjoituksilla.

Palvelujen kokonaisturvallisuus pitää sisällään myös mm.

- kattavat tietosuoja- ja tietoturvallisuusratkaisut, sekä
- henkilöstön työturvallisuutta ja -suojelua koskevat ratkaisut.

Viime kädessä palvelujen turvallisuudesta vastataan myös ylläpitämällä riittävä ja vaaditun tasoinen vakuutusturva.

4.4. Palvelujen laatu

Neuroliiton palvelutaloista kahdella on ISO9001-sertifioitu laatujärjestelmä, ja kahden muun talon toimintajärjestelmät noudattavat hyvin pitkälti samoja laadunhallinnan periaatteita.

Palvelutalojen laadunhallintajärjestelmän ytimessä on talokohtainen omavalvontasuunnitelma kaikkine sitä täydentävine suunnitelmineen ja työohjeineen. Tässä on kuvattuna vain muutama tärkein palvelutalojen laadunhallinnan dokumenteista:

4.4.1 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta.

Kullakin Neuroliiton neljästä palvelutalosta on oma omavalvontasuunnitelmansa, joka on laadittu yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmat ovat näkyvillä palvelutaloissa ja ne löytyvät myös palvelutalojen www-sivuilta:

- [Merenpisaran omavalvontasuunnitelma](#)
- [Pihapihlajan omavalvontasuunnitelma](#)
- [Satakielen omavalvontasuunnitelma](#)
- [Kuntokodin omavalvontasuunnitelma](#)

4.4.2 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito perustuu kussakin Neuroliiton palvelutalossa sen omaan, vahvistettuun lääkehoitosuunnitelmaan. Se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

4.4.3 Tietoturvasuunnitelma

Tietosuojasta ja tietoturvasta on Neuroliiton kullakin palvelutalolla laadittuna oma tietoturvasuunnitelma, jossa kuvataan ko. käytännöt sekä miten tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta on kussakin palvelutalossa varmennettu.

Tietoturvasuunnitelma kuvaa, miten täytämme asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset.

4.4.4 Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä että johtajien ja esihenkilöiden päätöksenteossa organisaation eri tasoilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Johdon ja/tai yksikön johtajan vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

4.5. Palvelutalojen asiakkaiden yhdenvertaisuus

Asiakkaiden yhdenvertaisuus on sisäänrakennettuna lähtökohtana kaikessa Neuroliiton palvelutoiminnassa, kuten myös henkilöstön keskinäinen yhdenvertaisuus.

Neuroliiton strategisena toiminta-ajatuksena, missiona, on edistää sairastavien ja heidän läheistensä osallisuutta, hyvinvointia sekä oikeutta ja valmiutta omaehtoiseen elämään. Liiton tavoiteohjelmaan kirjatut ylimmät arvot ovat inhimillisyys, yhteisöllisyys, luotettavuus ja asiantuntevuus. Henkilöstön sisäistämät liiton missio ja arvot ovat parhaana takeena paitsi asukkaiden yhdenvertaisuudelle, myös heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa parhaalla mahdollisella tavalla vastaavien palveluiden toteutukselle.

Neuroliiton kaikki yksiköt julistautuivat myös syrjinnästä vapaiksi alueiksi vuodesta 2023 alkaen. Tämä tuo entistä näkyvämmäksi halumme edistää ja ylläpitää yhdenvertaisuutta.

5. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Palvelutalojen omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palveluntuottajana vastaamme aina palvelujemme saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa tai laadussa tai asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta.

Palveluntuottajana korjaamme vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvataksemme asiakkaiden hyvän hoivan toteutumisen.

Ilmoitamme hyvinvointialueelle ja myös valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijamme toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Edellä tarkoitetut, asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos emme ole kyenneet tai kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Neuroliiton asumispalveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan Neuroliiton www-sivustolla palvelutalo.fi.

Em. sivustolla julkaistaan neljän kuukauden välein tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä. Kerran vuodessa julkaistaan laajempi tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä. Omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä viestitään säännönmukaisesti myös palvelutalojen asiakkaiden läheisille.