

TIEDOTE
NEUROLIITTO RY:N ASUMISPALVELUIDEN
OMAVALVONTAOHJELMAN SEURANNASTA JA
TEHDYISTÄ TOIMENPITEISTÄ

1 / 2024

| | |
|--|---|
| 1. Neuroliiton palvelutalojen yhteinen omavalvontaohjelma..... | 2 |
| 2. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta | 3 |
| 3. Seurantaan perustuvat havainnot..... | 4 |
| 3.1 Henkilöstön riittävyys | 4 |
| 3.2. Muut havainnot..... | 4 |
| ▪ Palvelujen turvallisuus..... | 4 |
| ▪ Palvelujen laatu | 4 |
| ▪ Asiakkaiden yhdenvertaisuus..... | 4 |
| 4. Havaintojen perusteella tehdyt toimenpiteet ja palvelujen kehittäminen | 4 |
| 5. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen..... | 5 |

1. Neuroliiton palvelutalojen yhteinen omavalvontaohjelma

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 ja asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti, kiinteänä osana päivittäistä toimintaa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonta on asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

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

Tämä tiedote on valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) 26 §:n mukainen, neljän kuukauden välein julkaistava raportti omavalvontaohjelman seurannasta ja sen johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Omavalvontaohjelmassa ja tässä tiedotteessa käytetyt käsitteet

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

Neuroliiton yhteinen omavalvontaohjelma on luettavissa täällä:
<https://palvelutalo.fi/asumisjatukipalvelut/omavalvontaohjelma/>

Neuroliiton jokaisen palvelutalon omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa talojen omilla sivustoilla:

<https://palvelutalo.fi/merenpisara/merenpisaran-palvelut/>

<https://palvelutalo.fi/pihapihlaja/tapamme-toimia/>

<https://palvelutalo.fi/satakieli/tapamme-toimia/>

<https://palvelutalo.fi/kuntokoti/tapamme-toimia/>

2. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta

Seuraamme omavalvontasuunnitelmien ja -ohjelman toteutumista muun muassa

1. palveluja saavilta asiakkailta,
2. heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä
3. palveluyksikön henkilöstöltä

säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Neuroliiton kaikissa palvelutaloissa kirjallinen säännönmukainen palautekysely toteutetaan kerran vuodessa. Asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisillään sekä henkilökunnan jäsenillä on kuitenkin mahdollisuus jatkuvaan palautteen antoon mm.

- suullisena palautteena,
- palautelaatikkaa käyttäen,
- henkilöstöllä Teams-palautelaatikkaa käyttäen (sekä työntekijöiden omat palautteet että heidän asiakkailta kuulemansa palautteet kirjataan tänne),
- palvelusuunnitelmapalavereissa,
- muissa verkostopalavereissa,
- asukaskokouksissa ja/tai
- asukasraadissa.

Suullista palautetta saadaan asiakkailta päivittäin. Ne kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään tarvittaessa henkilöstö/hoitajakokouksissa.

Tämän raportin tarkastelujaksolla kaikki edellämainitut palautekeinot ovat olleet käytössä.

3. Seurantaan perustuvat havainnot

3.1 Henkilöstön riittävyys

Henkilöstön riittävyyttä ja tarvittavan henkilöstövahvuuden toteutumista seurataan säännöllisesti työvuorolistoista. Henkilöstön saatavuus ja riittävyys turvataan käyttämällä jatkuvasti eri rekrytointikanavia (myös kansainvälisiä), hyviä alueellisia verkostoja esim. oppilaitosten kanssa ja mm vuokratyövoiman käytöllä.

Tämän raportin tarkastelujaksolla kaikissa palvelutaloissa vaaditut hoitajavahvuudet on huomioitu ja henkilöstöä on ollut riittävästi.

3.2. Muut havainnot

- Palvelujen turvallisuus
- Palvelujen laatu
- Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Tämän raportin tarkastelujaksolla ei missään palvelutalossa ole havaittu vakavia epäkohtia em. asioissa. Sellaisia ei ole nostettu esiin myöskään palautteissa.

Muut turvallisuuteen liittyvät havainnot on käsitelty talojen työsuojelutoimikunnissa. Läheltä piti - tilanteita ja työtapaturmia seurataan ja ne dokumentoidaan.

Talojen johtajille tai hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaville ei ole tehty kirjallisia muistutuksia tai reklamaatioita.

4. Havaintojen perusteella tehdyt toimenpiteet ja palvelujen kehittäminen

Edellä mainittujen havaintojen perusteella olemme tarvittaessa tehneet korjaavia toimenpiteitä tai muuten kehittäneet palveluitamme.

Tämän tarkastelujakson aikana:

- järjestetty täsmäkoulutuksia henkilöstölle,
- lisätty peili käytävän kulmaukseen lisäämään kulkemisturvallisuutta,
- päätetty siivota palvelutalon tekninen tila ja poistaa sieltä tarpeettomaksi käynyt tavara,
- asennettu hätäpainikkeet mm. palvelutalon päivätoimintatilaan.

Nämä toimenpiteet ovat perustuneet tämän raportin tarkastelujaksoa edeltävien kuukausien havaintoihin.

5. Havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Neuroliiton asumispalveluiden omavalvontaohjelman seurantahavainnot ja tehdyt toimenpiteet julkaistaan Neuroliiton www-sivustolla *palvelutalo.fi* neljän kuukauden välein.

Kerran vuodessa julkaistaan laajempi tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä. Omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä viestitään säännönmukaisesti myös palvelutalojen asiakkaiden läheisille.