

CareliaLife
omavalvontaohjelma

CARELIALIFE OMAVALVONTAOHJELMA

1. Johdanto	3
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
4. Palveluiden saatavuus	5
5. Palveluiden jatkuvuus	5
6. Palveluiden turvallisuus	5
7. Palveluiden laatu	6
8. Palveluiden yhdenvertaisuus	9
9. Havaittujen puutteiden korjaaminen	9

1. Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan on valvottava omaa toimintaansa ja varmistettava, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan asiakkaiden tarpeiden mukaista. Myös turvallisuudesta on huolehdittava.

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palveluiden käyttäjien oikeuksien toteutuminen ennakolta siten, että toimintaan ei tarvitse puuttua jälkikäteisen viranomaisvalvonnan keinoin. 2024 voimaan tullut valvontalaki korostaa entisestään omavalvonnan merkitystä. Keskeisiä omavalvontaan liittyviä dokumentteja ovat omavalvontaohjelma ja palveluntuottajan omavalvonta suunnitelma. Tämä omavalvontaohjelma kattaa Carelialife-konsernin eri mielenterveys- ja päihdeasumispalveluita tarjoavat yhtiöt. Tässä omavalvontaohjelmassa käytetään pääsääntöisesti termiä asiakas, ellei viitata suoranaisesti asumispalvelun asukkaaseen. Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Carelialifin asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöressit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatujärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Sosiaalihuoltolaissa omavalvonta säädettiin otettavaksi käyttöön kaikissa sosiaalihuollon toimintayksiköissä 1.4.2015 alkaen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki palveluita tuottavat yksikkömme ovat jo pitkään toteuttaneet omavalvontaa käytännön tasolla. Toimintayksiköiden omavalvonta suunnitelmat ovat jatkossa kiinteä osa tätä koko palvelutuotantoamme ohjaavaa omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

Keskeinen toimintaamme ohjaava lainsäädäntö. Palvelulinjoille yhteiset sosiaalihuollon toimintaa ohjaavat lait valvontalain lisäksi ovat:

- Perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki 3 4
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki hyvinvointialueesta
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonasta
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Vammaispalvelulaki
- Mielenterveyslaki

Toimintaa ohjaavat muut lait:

- Pelastuslaki
- Vuosilomalaki
- Terveysturvallisuuslaki
- Jätelaki
- Arkistolaki
- Tietosuojalaki
- EU-tietosuoja-asetus
- Tartuntatautilaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Työaikalaki

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenveto ja palvelukuvaus, jonka perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimus kumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

4. Palveluiden saatavuus

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Carelialife tuottaa sosiaalipalveluita valtakunnallisesti muutamien hyvinvointialueiden alueella. Olemme rakentaneet palveluverkostoamme ja kehittäneet palveluita täydentämään hyvinvointialueiden tarvetta. Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelu tuotantokapasiteettia nimenomaan niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme myös suoraan hankintana niissä tilanteissa, kun järjestämisvastuussa olevalla toimijalla on akuutteja tarpeita. Tarjouskilpailuiden perusteella teemme hyvinvointialueiden kanssa sopimuksia, joissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana. Omalta osaltamme keskeinen painopiste on toiminnan ja henkilöstön osaamisen jatkuvassa kehittämisessä, osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa sekä asumispalveluiden tarpeisiin soveltuvien rakennustonttien löytämisessä.

5. Palveluiden jatkuvuus

Carelialifen tuottamissa palveluissa asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että autamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti asioimisessa muissa palveluissa, kuten terveydenhuollossa. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentämään ulkopuolisen vuokratyövoiman käyttöä. Palveluiden ostajana toimivat hyvinvointialueet, joiden täytyy hankintalain mukaisesti kilpailuttaa palveluita tietyin väliajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta ja että heidän ei tarvitsisi vaihtaa hoitopaikkaa.

6. Palveluiden turvallisuus

Carelialifen turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta. Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön ja asukkaiden osaamisen turvaamisella. Meillä on asiaankuuluvat välineet ja järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia sekä asukkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla. Laiteturvallisuus on osa asukasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille. Työnantaja varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat käyttää laitteita. Kun varmistamme yksikön turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asukas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta.

Työturvallisuus ja työsuojelu on liitetty liiketoimintaan ja johtamiseen osana työhyvinvointia. Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikönjohtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan.

7. Palveluiden laatu

Carelialifen tavoitteena on olla korkeaan laatuun keskittyvä toimialan edelläkävijä. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työskentelevällä työntekijällä. Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumisesta edistämme seuraavan viiden asian avulla: • Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat • Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle • Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi • Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan • Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittämistä seurataan asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) antamasta palautteesta. Palautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Omaevalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omaevalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä nähtävillä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omaevalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omaevalvonnan 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. Omaevalvonnan seurantajärjestelmä Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikönjohtajalle), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Carelialifen yksiköissä käytetään TUVU-mittaria. Toimintakykymittari käydään läpi asiakkaan kanssa vähintään puolivuositain. Mittarin avulla mietitään tulevan kauden tavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseksi. Myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja seurataan.

Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista.

Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen ja toimintayksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan turvallisen lääkehoidon toteuttaminen kussakin toimintayksikössä sekä määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden koulutusvaatimukseen, riittävän osaamisen varmistamiseen ja lupamenettelyyn liittyvät asiat.

Toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille. Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikutuksen seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asukkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta.

Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla. Toimintayksikkökohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut joko sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessaan tai sen jälkeen riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon opintoja. Lisäksi työntekijä suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat lääkerekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi työntekijä antaa lupaosiokohtaiset näytöt (3–5 näyttöä) hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa yksikön terveydenhuollosta vastaava lääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 3–5 vuotta, riippuen sopimuksista palveluiden ostajatahon kanssa.

Riskienhallinta on osa omavalvontaamme. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmasta. Riskien hallinnan kokonaisuuteen kuuluvat riskien tunnistus, niiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi/poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia ja toimitilatarkastuksia. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Valvontalaki 29 §). Työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle. Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

8. Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin: • Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta yhteisöissämme ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansallisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. • Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen elämän palveluissamme. • Osallistamme asiakkaitamme hoitosuunnitelmien tekemiseen, arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan yksiköissä ja niiden ulkopuolella. • Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asukkaan kohdalla. • Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä.

9. Havaittujen puutteiden korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä tapahtuu. Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyy vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asian osaisia. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatupoikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.