

15.4.2024

Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto	2
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	2
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	3
3. Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenmukaisuus	3
3.1 Palveluiden saatavuus.....	3
3.2 Palveluiden jatkuvuus	3
3.3 Palveluiden turvallisuus ja laatu	4
3.4 Toiminnan yhdenvertaisuus.....	6
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	6
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	6

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun sekä asiakasturvallisuuden täyttymiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveysterveystoimet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

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

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Helsingin ensikodin palveluissa asioivat asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvonta toteutuu Helsingin ensikodin päivittäisessä toiminnassa.

Vuoden 2024 alusta voimaan tulleen valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) 26 §:n mukaan useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Tämä omavalvontaohjelma kattaa kaikki Helsingin ensikodin palveluyksiköt.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Helsingin ensikodin tuottamien palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yhdistyksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta.

Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

Helsingin ensikodin johtoryhmä vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja sen sisällöstä, kuntoutuksen vaikuttavuuden seurannasta ja asiakasturvallisuudesta.

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Helsingin ensikodin palvelutuotanto tapahtuu hyvinvointialueiden kilpailutettujen sopimusten nojalla sekä hyvinvointialueiden suorahankinnoin. Sopimuskauden aikana esihenkilöt vastaavat toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskuoppineiden kanssa yhteistyöpalaveria ja toimitamme heille toiminnan raportteja.

3. Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenmukaisuus

3.1 Palveluiden saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus, THL: Sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut).

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Helsingin ensikodin tuottamat palvelut täydentävät järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia 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 suorahankintana niissä tilanteissa, joissa järjestämisvastuussa olevalla toimijalla on akuutteja tarpeita. Ostettujen palveluiden seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja Helsingin ensikodin välisten sopimusten kautta.

3.2 Palveluiden jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan luotettavasti toimivilla ja suojatuilla tietojärjestelmillä, henkilöstön ohjeistamisella ja koulutuksella.

Yhdistyksellä ja sen jokaisella toimintayksiköllä on palo- ja pelastussuunnitelma ja valmiussuunnittelu häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Helsingin ensikoti koostuu seitsemästä toimintayksiköstä, noin 80 työntekijästä sekä keikkalaispoolista, minkä ansiosta yhdistyksellä on edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

3.3 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että organisaation kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. Helsingin ensikodin turvallisuus koostuu seuraavista elementeistä, joihin kaikkiin on ajantasaiset ohjeet ja toimintaperiaatteet: asiakasturvallisuus, työturvallisuus ja tietosuojaturvallisuus.

Asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta seurataan jatkuvasti palautetietoisien hoidon mallin avulla (Feedback Informed Treatment). Asiakkaat arvioivat viikoittain yhteistyösuhdetta allianssia ja palveluiden sopivuutta ja hyödyllisyyttä juuri hänelle. Saaman palautteen perusteella hoitoa ja kuntoutusta mukautetaan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Tämän lisäksi keräämme viranomaispalautetta säännöllisesti. Asiakkaiden ja sidosryhmien on mahdollisuus antaa palautetta myös yhdistyksen nettivisujen kautta (palautekanava ja Whistleblowing-ilmoituskanava).

Henkilöstöresurssit

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoitaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Henkilöstömitoitus tarkistetaan vuosittain seuraavan vuoden toimintasuunnittelun ja budjetoinnin yhteydessä sekä kilpailutuksien yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Helsingin ensikodin jokaisen yksikön omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä sekä yhdistyksen sisäisessä verkossa että yhdistyksen nettisivuilla.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito perustuu Helsingin ensikodin yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021)

Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen, koulutus ja että olosuhteet ovat oikeanlaiset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Esihenkilöt ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Helsingin ensikodissa toimitaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukaisesti.

Asiakasrekisteriä käytetään tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. Helsingin ensikoti noudattaa asiakastietolain mukaista salassapitovelvoitetta. Jokainen Helsingin ensikodilla työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen. Tietojärjestelmän käyttö on sallittu vain henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Käyttäjän käyttöoikeudet annetaan työtehtävien edellyttämien käyttäjäröolien mukaisesti. Asiakastietoja käsitellään lainsäädännön mukaisesti.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa ja yhdistyksen johtamisessa tehtävää ennakointityötä. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä että päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti. Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

Työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 48 §). Esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §).

Riskien käsittelyyn kuuluu ensikodilla uhka- ja vaaratilanteiden ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun uhka ja vaaratilanteita käsitellään.

3.4 Toiminnan yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Työnantajan on laadittava yhteistoimintalain (1333/2021) 9 §:n mukaisesti yhteistyössä henkilöstön edustajan kanssa työyhteisön kehittämissuunnitelma ja ylläpidettävä sitä työyhteisön suunnitelmalliseksi ja pitkäjänteiseksi kehittämiseksi. Naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain (609/1986) 6 a §:ssä ja yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 7 §:n 2 momentissa tarkoitetut suunnitelmat voidaan toteuttaa työyhteisön kehittämissuunnitelman osana. Helsingin ensikodilla on työyhteisön kehittämissuunnitelma, jonka laadinnassa on kiinnitetty huomiota myös teknologisen kehityksen, investointien ja muiden yhteisön toiminnassa tapahtuvien muutosten vaikutuksiin työyhteisössä, eri elämäntilanteissa olevien työntekijöiden erityistarpeisiin ja erityisesti tarpeisiin ylläpitää työkyvyttömyysuhan alaisten ja ikääntyneiden työntekijöiden työkykyä sekä työttömyysuhan alaisten työntekijöiden työmarkkinakelpoisuutta sekä työyhteisön johtamiseen.

4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Helsingin ensikodin työsuojelutoimikunta ja esihenkilöt saavat reaaliaikaisesti tietoa vakavista poikkeamista ja osallistuvat niiden käsittelyyn, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.

Asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti uhka- ja vaaratilanneilmoitusten, palautteiden, muistutusten, kanteluiden avulla. Uhka- ja vaaratilanneilmoituksia kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä ja ilmoittamaan myös läheltä piti-tilanteet. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Valvontalain 26 §:n mukaan omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Helsingin ensikodin verkkosivuilla julkaistaan neljän kuukauden välein tiedote omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä, mikäli raportoitavaa ilmenee.