



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ SR:N OMAVALVONTAOHJELMA

1. Johdanto

Omaevalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää Kuurojen Palvelusäätiö sr:n antaman palvelun laadun ja tilaajien asettamien palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omaevalvonta pohjautuu tietoon. Se on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omaevalvonta on toimintamalli, jolla varmistetaan asiakasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut sekä kerätään tietoa palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi. Omaevalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

1. tehtävien hoitaminen lakien mukaisesti
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen turvallisuus ja jatkuvuus
4. asiakkaiden saaman palvelun tasalaatuisuus ja yhdenmukaiset palveluperiaatteet
5. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen ja jatkuva parantaminen
6. havaintojen ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden säännönmukainen käsittely palvelukeskuksissa sekä säätiön johtoryhmässä
7. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen sen mukaan, mitä toiminnaltamme edellytetään.

Omaevalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt palvelukohtaiset omaevalvontasuunnitelmat liitteineen ja muut tarvittavat suunnitelmat.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä omaevalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja parantamista. Omaevalvonta on osa asiakasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omaevalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omaevalvonta ei riitä. Tällä omaevalvontaohjelmalla varmistetaan, että Kuurojen Palvelusäätiö sr:n asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja turvallisesti sekä tasalaatuisesti kaikissa palvelukeskuksissamme.

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.



Kuurojen Palvelusäätiö sr:llä on vastuu tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Oma-valvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

2. Palveluille asetetut laatuavoitteet ja mittarit

Säätiön palveluiden laadun varmistamiseksi on sovittu seuraavat annetun **palvelun laatu-ohjaavat periaatteet**:

- vuorovaikutus omalla kielellä tai kommunikointikeinolla
- osallisuus ja yhteisöllisyys
- itsemääräämisoikeuden tukeminen
- kuntouttava ote arjessa
- asiakasturvallisuus.

Säätiön omat periaatteet tukevat ja kirkastavat muita arjessa toteutettavia palvelun laadun osa-alueita, kuten asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutusta, ravitsemusta, hygieniakäytäntöjä, terveyden- ja sairaanhoitoa, lääkehoitoa ja turvallisuutta sen mukaan, kun kunkin asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa tarkemmin määritellään.

Yhteiset tavoitteemme

1. *Jokaisen asiakkaan kanssa haetaan kommunikointikeino, jolla vuorovaikutus onnistuu.*

Mittari 1: viittomakielentaitoisten työntekijöiden osuus kaikista työntekijöistä (%)

Mittari 2: asiakaskysely: ”Työntekijät ymmärtävät minua.”

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan:

Asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

2. *Jokaisella asukkaalla ja asiakkaalla on mahdollisuus kokea olevansa osa yhteisöä, jossa hänet hyväksytään ja jossa hän voi osallistua valitsemallaan tavalla toimintaan.*

Mittari 1: asukas/asiakaskokousten/asiakasraatien lukumäärä/vuosi

Mittari 2: Yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiva palveluiden toteuttamissuunnitelma laadittu ja päivitetty (% asukkaista)

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan:

Asumispalvelut, päivä- ja työtoiminta.



3. *Jokainen asiakas saa elää omien arvojensa ja valintojensa mukaista elämää ja hän saa tukea itsemääräämisoikeutensa toteutumiselle.*

Mittari 1: asiakaskysely: "Toiveitani otetaan huomioon."

Mittari 2: niiden asiakkaiden lukumäärä, jotka ovat asettaneet itse ainakin yhden oman tavoitteen (RAI)

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan:

Asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

4. *Jokaisen asiakkaan aktiivista tekemistä arjessa tuetaan hänen kuntoutumistaan ja kunnossa pysymistään edistävällä tavalla.*

Tälle palvelun laadun osa-alueelle ei ole nimetty omaa mittaria. Kuntouttava ote leikkaa kaikkien muiden palvelun periaatteiden läpi ja sen tulokset näkyvät muiden edellä olevien palvelun laatutavoitteiden mittareiden yhteydessä.

5. *Palvelumme ovat jokaiselle asiakkaallemme turvallisia.*

Mittari 1: asiakasturvallisuusriskit arvioidaan vuosittain ja arvioinnin esille tuomat puutteet korjataan (arviointi tehty kaikissa toimipisteissä ja korjaavista toimenpiteistä on tehty suunnitelma)

Mittari 2: asiakaskysely: "Minulla on turvallinen olo".

Mittari 3: läheisten tekemien asiakasturvallisuusilmoitusten lukumäärä

Palvelut, joihin mittareita sovelletaan:

Asumispalvelut, kotiin tuotettavat palvelut, päivä- ja työtoiminta, henkilökohtainen apu.

3. Palveluiden toteutumisen seuranta

Omavalvonnalla varmistetaan, että Kuurojen Palvelusäätiö sr noudattaa lakeja ja säädöksiä, hyvinvointialueiden kanssa solmittuja sopimuksia sekä toimii itse asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti. Sopimusten perusteella säätiön on varmistettava mm. palveluiden jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

3.1 Palvelujen jatkuvuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että Kuurojen Palvelusäätiö sr:n toteuttama palvelu on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ja



sellaista kuin hyvinvointialueen ja Kuurojen Palvelusäätiö sr:n välisessä sopimuksessa kuvataan.

Palveluiden toteuttamiseen tarvitaan henkilöresursseja, joiden jatkuvuutta varmistetaan mm. henkilöstösuunnitelmien, resurssilaskennan, henkilöstön hyvinvointia varmistavien toimenpiteiden sekä toimivan rekrytointiprosessin avulla.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoinnilla toimenpiteillä yhteistyössä palvelukeskusten sijaintipaikkakuntien ja hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Jokainen palvelukeskus on laatinut oman valmiussuunnitelman, jota ylläpidetään.

Tietojärjestelmien jatkuvuussuunnitelmasta huolehtii KOy Valkean talon ICT-palvelu, jolta Kuurojen Palvelusäätiö sr ostaa ICT-palveluympäristön ja tietoliikenneyhteydet.

Palvelujen jatkuvuutta varmistavat erilliset suunnitelmat on lueteltu kohdassa 4 ja 5.

3.2 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. Palvelukuvauksiin on kirjattu palvelun tavoitteet ja sisältö, joiden toteutumista seurataan.

Palvelukuvaukset täsmennetään kussakin palvelukeskuksessa toteutettavan palvelun mukaiseksi. Palvelukuvauksilla varmistetaan palvelun sisällön tasalaatuisuus sekä yhdessä palvelukeskuksessa että palvelukeskusten välillä. Monimuotoisen asiakaskunnan ja erikokoisten palvelukeskusten vuoksi palvelukuvaukset voivat siten yksityiskohdiltaan erota palvelukeskusten välillä.

Jokaisen asiakkaan ja hänen omaisensa/edunvalvojansa kanssa laaditaan palveluiden toteuttamissuunnitelma. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

Jokaisen palvelukeskuksen palvelukohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja asiakkaan toimintakyvyn kehittymistä seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla ja RAI-arviointien avulla. RAI-arviointi tehdään kahdesti vuodessa.

Jokainen palvelukeskus laatii riskien arvioinnin säännöllisesti sekä toimii siinä havaittujen riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi. Asiakasturvallisuuden riskit arvioidaan omana kokonaisuutenaan ja arvioinnit päivitetään vuosittain. Työturvallisuusriskien arviointia varten säätiöllä on sähköinen STM:n mallin mukainen riskienarviointialusta.



Säätiöllä on käytössään Haipro-asiakasturvallisuusilmoituskanava sekä työntekijöiden työturvallisuusilmoituskanava. Palvelukeskus- ja palvelukohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu myös asiakasturvallisuuden varmistamiseksi laaditut suunnitelmat. Niissä kuvataan myös, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan.

4. Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelukeskuskohtaiset suunnitelmat

Tätä omavalvontaohjelmaa täydentävät jokaisessa palvelukeskuksessa laadittavat asiakirjat, joissa toiminta kuvataan juuri kunkin toimitilan käytäntöjen mukaisesti. Alla kohdissa 4.1 - 4.8 on lueteltu asiakirjat, joita omavalvontasuunnitelman lisäksi ylläpidetään palvelukeskuksissa.

4.1 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Jokainen palvelukeskus laatii palveluistaan omavalvontasuunnitelmat johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan säätiön verkkosivuilla. Suunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti ja poikkeamat käsitellään säännöllisesti.

4.2 Henkilöstösuunnitelma oikeiden ja riittävien resurssien varmistamiseksi

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Säätiöllä on oma työyhteisön kehittämissuunnitelma, joka sisältää henkilöstösuunnitelman sekä henkilöstön koulutussuunnitelman ja työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelman.

Jokaisessa palvelukeskuksessa on palvelukeskuskohtainen, täsmentävä henkilöstösuunnitelma, jossa näitä asioita vielä tarkennetaan mm. henkilöstövajaukseen liittyvien toimintaohjeiden osalta. Jokaisessa palvelukeskuksessa ylläpidetään myös resurssitilannetta (kuinka paljon henkilötyövuosia on osoitettu kullekin tarjottavalle palvelulle). Palvelukeskuskohtainen suunnitelma sisältää myös toimenpiteitä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman toteuttamiseksi käytännössä.



4.3 Asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelma

Hyvinvointialueen laatiman palvelutarpeen arvioinnin ja palvelu- tai asiakassuunnitelman perusteella asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma.

4.4 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito palvelukeskuksissa perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on jokaisessa Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palvelukeskuksessa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

4.5 Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.

Asiakasriskien arviointi tehdään vuosittain ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Asiakaskohtaiset riskit arvioidaan kunkin asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelman yhteydessä. Myös Haipro-häiriönhallintajärjestelmään voi kirjautua asiakkaita koskevia läheltä piti -tilanteita tai toteutuneita vahinkotapauksia, joita käsitellään säännöllisesti toimintayksikön henkilöstökokouksissa. Haipro-raportit käsitellään laajennetussa johtoryhmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Työturvallisuusriskejä arvioidaan jatkuvasti, ja toimintayksiköissä tehdään säännöllisesti riskienarviointi HAIPROssa olevan sähköisen STM:n mallin mukaisen riskienarviointialustan avulla. Arvioinnin yhteydessä sovitaan samalla korjaavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi sekä niistä vastaava henkilö. Riskienhallintaa pidetään koko ajan yllä sähköisessä Haipro-järjestelmässä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä tehdään riskienarviointi työturvallisuusriskien osalta viiden vuoden välein. Turvallisuusriskejä arvioidaan myös pelastussuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä.

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



4.6 Valmiussuunnitelma

Palvelukeskuksissa on laadittu valmiussuunnitelma STM:n ohjeiden mukaisesti.

4.7 Palo- ja pelastussuunnitelma

Jokaisessa palvelukeskuskiinteistössä on pelastusviranomaisen hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelma laaditaan yhteistyössä kiinteistönhuollon ja teknisen managerin kanssa.

4.8 Elintarvikehygienian omaevalvontasuunnitelma

Palvelukeskusten ruokapalveluista vastaavat laativat elintarvikehygienian omaevalvontasuunnitelman keittiökohtaisesti.

5. Kuurojen Palvelusäätiö sr:n yhteiset suunnitelmat

5.1 Koulutussuunnitelma

Säätiön koulutuksista laaditaan vuosittainen suunnitelma, johon kirjataan säännöllisesti toteutettavien koulutusten toteuttamistapa sekä vuosittain sovitut säätiön yhteiset koulutukset. Koulutustoiveet kerätään vuosittain toimintayksiköistä.

5.2 Työsuojelun toimintaohjelma

Säätiöllä on kahden vuoden välein tarkistettava työsuojelun toimintaohjelma. Palvelukeskusten YT/työsuojelutoimikunnat täsmentävät omat työsuojelutavoitteensa vuosittain (esim. riskien arvioinnin toteuttaminen, ensiapukoulutukset, suojavälinehankinnat yms.). Säätiön koulutussuunnitelmaan sisällytetään yhteisiä etäkoulutuksia työturvallisuudesta tarpeen mukaan.

5.3 Tietoturvasuunnitelma

Säätiön yhteinen tietoturvasuunnitelma kuvaa Kuurojen Palvelusäätiö sr:n tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten säätiö järjestää tietoturvan ja tietosuojan omaevalvonnan. Tietoturvasuunnitelman teknisestä osasta vastaa KOy Valkea talon ICT-yksikkö, jolta säätiö ostaa ICT-infrastruktuurin.

Tietoturvasuunnitelmasta selviää, miten säätiö täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tilanteen edellyttäessä palvelukeskukset laativat myös muita tarvittavia suunnitelmia, kuten vakavien infektioautien hallinnan suunnitelman tai ulkoisen väkivallan toimintasuunnitelman.



5.4 Lääkehoidon periaatteet säätiössä

Säätiön periaatteet lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi on laadittu erillisenä ohjeena. Siinä määritellään se osaaminen, jolla lääkehoidon toteuttamiseen voi säätiössä osallistua sekä osaamisen osoittamistavat.

5.5 Ympäristösuunnitelma

Säätiön ympäristösuunnitelmassa asetetaan kestävän kehityksen tavoitteet ympäristövaikutusten pienentämiseksi sekä kuvataan ne toimintatavat, joilla tavoitteisiin voi päästä.

6. Havaittujen puutteellisuuksien raportointi, käsittely ja korjaaminen

Puutteita ja epäkohtia seurataan Kuurojen Palvelusäätiö sr:ssä monin eri tavoin. Sähköisen häiriönhallintajärjestelmä HAIPRON avulla seurataan kaikkia toiminnan häiriöitä, joista työntekijät raportoivat nimettömästi. Jokaiseen palvelukeskukseen nimetyt vastuuhenkilöt seuraavat häiriöilmoituksia jatkuvasti. Ilmoituskanavien kautta tulevat vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi palvelukeskuksessa. Kaikki ilmoitukset käsitellään säännöllisesti jokaisessa palvelukeskuksessa henkilöstön kanssa yhteisessä kokouksessa. Palvelukeskus korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeama-ilmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvataksaan hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään **puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä**. Keskustoimistossa seurantaa tekevät kehittämisspäällikkö ja johdon assistentti. Jos ilmoitusten kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään säätiön laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

Säätiön verkkosivuilla on ilmoituskanava omaisten ja läheisten ja muiden yhteistyötahojen tekemiä häiriöilmoituksia varten. Ilmoituksia seurataan keskitetysti säätiön keskustoimistossa ja yhteenvedo niistä käsitellään vähintään puolivuositain säätiön laajennetussa johtoryhmässä. Yksittäisiin ilmoituksiin vastataan joka kerta ja havaitut puutteet korjataan.

Muita kanavia pitkin tulevat muistutukset ja reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, pääsääntöisesti kahden viikon sisällä elleivät ne edellytä laajoja selvityksiä.

Kaikki havaitut epäkohdat korjataan niin pian kuin mahdollista, vakavat puutteet välittömästi. Säätiötasoisien yhteenvedon tarkoituksena on jakaa tietoa ja estää uusien, vastaavien häiriötilanteiden syntyminen muissa palveluyksiköissä. Korjaavat toimenpiteet annetaan tiedoksi kaikille palvelukeskuksille.



Säätiöllä on käytössä myös anonyymi, ns. whistle blower -ilmoituskanava mahdollisten johdon ja toimihenkilöiden väärinkäytöksiä ilmoittamista varten.

Kaikista häiriötilanteista raportoidaan hyvinvointialueille niiden kanssa sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet häiriöiden toistumisen ehkäisemiseksi kirjataan suoraan omavalvontasuunnitelmaan. Kuurojen Palvelusäätiö sr ilmoittaa välittömästi toimipaikan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä sen, miten ne on korjattu.

7. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan säätiön verkkosivuilla 4 kuukauden välein. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan tilanteen niin edellyttäessä myös asukkaille.